DROIT D'AUTEUR
Ce que vous payez pour les artistes

ALIMENTATION
Lumière sur l'irradiation

www.frc.ch

Nº 28 mai 2010 – 6 francs – 4 euros

FRC MAGAZINE

FÉDÉRATION ROMANDE DES CONSOMMATEURS

INDÉPENDANT ET SANS PUBLICITÉ

ÉTHIQUE
Compagnies aériennes peu bavardes

VACANCES
Echanger sa maison: convivial et pas cher

TEST

L'ASCENSION DES PAINS COMPLETS

Coop et Migros hors saison

Comme chaque année, Migroop ramène sa fraise. Notre duopole préféré déverse sur la Suisse des tonnes de baies fadasses, boursouflées par le jus qui suinte du complexe pétrochimique de Huelva, en Andalousie, principale terre de provenance des fraises vendues ces jours.

Bien sûr, c'est pareil avec beaucoup de fruits et légumes. L'Espagne, le Maroc, la Grèce, l'Italie ou encore Israël se sont même fait une spécialité des fruits vendus à contre-saison. Il n'en demeure pas moins que le cas de la fraise est emblématique. Parce qu'elle est devenue, par quelque subterfuge commercial, le symbole du retour des beaux jours, alors qu'elle est essentiellement, ici, un fruit de plein été. Parce que sa fragilité et son mode de commercialisation imposent des variétés robustes, peu putrescibles, et souvent totalement insipides. Parce que des initiatives citoyennes, dans le prolongement des actions menées par la FRC dès le début des années 2000, l'ont brandie comme symbole d'un mode de production irrationnel.

Du cri d'alarme des syndicalistes suisses, alertés par leurs collègues espagnols et italiens, des 25 000 signataires suisses du manifeste Ras-la-fraise, des appels incessants à la raison de nombreux consommateurs, jusque dans nos colonnes, et très régulièrement, Coop et Migros n'ont rien fait. Enfin, rien… pas tout à fait: ils abreuvent les ménages d'une publicité de faux jetons: environnement par-ci, proximité par-là.

Mais, de fait, les Sagrada Familia en fraises et les Machu Picchu d'asperges attendent les caddies à l'entrée des supermarchés.

S'il s'agissait juste de satisfaire à la demande de fruits exotiques, la fraise passerait mars et avril entre papayes et mangues au rayon idoine. Mais non. Migros et Coop ne répondent pas à une demande, ils la suscitent, ils la construisent.

Les thuriféraires du marché sans contraintes, toujours prompts à se navrer des lenteurs du pouvoir politique, auront tout loisir de méditer sur leur inaction: chaque canton romand a maintenant envoyé à Berne initiatives et motions pour freiner cette escalade. En attendant qu'elles soient suivies d'effet, vous retrouverez toujours, dans *FRC Magazine*, le calendrier saisonnier des fruits et légumes locaux.

Luc-Olivier Erard

SOMMAIRE

3 **Commerce électronique** La puce savante débarque
4 **Coups de chapeau**
5 **Bonnets d'âne**
6 **La FRC vous défend**
7 **Droit d'auteur** Qui paie quoi?
8 **TEST FRC** Encore trop de sel dans le pain
12 **Ils ont testé pour nous**
13 **Echange de maisons** Entrez, faites comme chez nous!
16 **Cela vous est arrivé**
18 **Ethique** Des compagnies aériennes peu bavardes
21 **La boîte à outils**
22 **Alimentation** Toute la lumière sur l'irradiation
24 **Votre argent** Comment éviter les fichiers de mauvais payeurs
26 **Boomerang? La suite** Abonnement sans téléphone: enfin moins cher
27 **FRC Politique**
28 **Sous la Coupole**
29 **C'est vous qui le dites**
30 **La colonne Meury**
31 **Près de chez vous**

J.-B. Sieber

IMPRESSUM

ÉDITEUR
Fédération romande des consommateurs

PRÉSIDENTE
Monika Dusong

RÉDACTRICE EN CHEF
Carole Pirker

RÉDACTION
Luc-Olivier Erard journaliste RP
Aline Clerc agriculture, environnement
Nadine Frossard juriste Permanence
Valérie Legrand-Germanier santé
Huma Khamis sciences, tests
Florence Bettschart, droit
Valérie Muster conseil Permanence
Anne Onidi journaliste stagiaire
Nadia Thiongane économie

ONT COLLABORÉ À CE NUMÉRO
Barbara Pfenniger
Michel Bührer
François Maret
Mathieu Fleury

PHOTO
ARC/Jean-Bernard Sieber

CONCEPTION ET RÉALISATION GRAPHIQUE
ADN Graphik
atelier.graphique@pwnet.ch

DIRECTEUR ARTISTIQUE
Martin Nieva

GRAPHISTE
Jonas Pahud

COTISATION-ABONNEMENT
60 fr. par an (10 numéros), 2 ans 110 fr. (20 numéros)
étranger 80 fr. (10 numéros)
Abo de soutien à la FRC 90 fr. (2 ans 160 fr.)
CCP: FRC Lausanne 10-21314-6

ADRESSE RÉDACTION
www.frc.ch, info@frc.ch
cp 6151, rue de Genève 17, 1002 Lausanne
Tél. 021 331 00 90
Fax 021 331 00 91

COPYRIGHT
Tous droits réservés. Aucun article de ce journal ne peut être reproduit ni diffusé sans autorisation expresse de la FRC ou de la rédactrice en chef. L'utilisation des tests à des fins publicitaires est interdite.

IMPRESSION
Swissprinters IRL, Renens, sur papier certifié FSC (respectant l'environnement, blanchi sans chlore), 29 000 exemplaires

Paraphe électronique
En mai, signe ce qu'il te plaît!

La puce de Suisse ID sera disponible dès le 3 mai. Elle fait office de signature pour toutes les démarches officielles et les transactions en ligne.

Le coup est classique: vous avez accès via Internet à une ribambelle de services, comptes bancaire ou postal, achats en ligne, etc., et vous devez jongler avec autant de mots de passe, que vous oubliez ou égarez régulièrement. L'alternative passe par une signature électronique unique pour différents accès sécurisés, y compris les démarches administratives ou des courriels recommandés. Elle est justement en train de se mettre en place sous le nom de Suisse ID, avec l'aide du SECO.

ADN Graphik

Suisse ID doit permettre d'authentifier chaque document important.

La Poste et Swisscom l'adoptent

La signature électronique est définie dans une loi depuis 2008, mais son usage demeure très limité. En effet, «nous sommes dans la situation de la poule et l'œuf, explique Philippe Jeanneret, chef suppléant à la direction de la promotion économique du SECO. Il n'y a pas d'applications générales utilisant la signature électronique car il n'y a pas assez de consommateurs susceptibles de les utiliser, et inversement.» Les entreprises qui en ont besoin ont forgé chacune leur propre système d'autorisation.

Fort de ce constat, le SECO a décidé de donner un coup de pouce au destin. Dans le cadre du troisième paquet de mesures conjoncturelles, le Secrétariat à l'économie a décidé de soutenir l'extension de la signature électronique «parce qu'elle est un élément-clé des technologies de l'information. Par ailleurs, nous sommes chargés de développer la cyberadministration.»

Suisse ID permettra en effet de s'identifier sur les connexions sécurisées de tous les partenaires commerciaux, de signer des documents sensibles transmis par courriels (qui pourront être cryptés), mais aussi d'effectuer par Internet des démarches administratives qui exigent une preuve d'identité, comme une demande d'extrait de casier judiciaire.

Les fournisseurs actuels du système se comptent sur les doigts d'une main: la société Quo Vadis et La Poste pour les particuliers et les entreprises, Swisscom pour les entreprises et l'Office fédéral de l'informatique et des télécommunications pour l'administration. La Poste va abandonner le système d'identification Post Certificate qu'elle utilise depuis 2007 au profit de Suisse ID.

La signature électronique sera logée sur une carte à puce ou dans une clé USB que le client pourra acquérir en prouvant son identité. Ce certificat ne contient aucune donnée personnelle, mais un code. Celui-ci sera envoyé au correspondant, lui permettant de vérifier l'identité de l'expéditeur dans une base de données. Le certificat est bien sûr protégé... par un mot de passe, mais il sera unique pour tous les partenaires du système. Parmi les utilisateurs déjà annoncés, des fournisseurs de solutions informatiques, des sites de vente en ligne, une plate-forme d'information médicale.

Le coup d'envoi sera donné au cours du mois de mai. Le certificat sera valables trois ans au prix de 105 francs. Le SECO a attribué une enveloppe de 25 millions à son lancement, dont 17 millions seront consacrés en 2010 à rembourser 65 fr. aux acquéreurs de signatures électroniques pour les encourager à faire le pas. **Michel Bührer**

infos: www.suisseid.ch/

A **la pizzeria Le Frascati**, à Lausanne, qui avait relevé une pizza de manière apparemment un peu exagérée... Devant l'air contrit d'un jeune gastronome, non seulement la carafe d'eau fut offerte en guise de réconfort, mais une nouvelle pizza a été servie. La classe à l'italienne...

Au **service clients de Manor**, qui ne s'est pas fait prier pour alimenter une carte-cadeau reçue lors d'un achat conséquent et qui n'avait pas été créditée à la hauteur promise.

A **Freedreams**, qui a accepté de changer des chèques hôteliers oubliés au fond d'un tiroir et échus en... 2001.

A **Buzzano**, à Genève, qui a remplacé gratuitement la fermeture éclair d'un sac en cuir acheté il y a plusieurs années.

A **Tout pour l'auto**, à Neuchâtel. Un client qui avait acheté une ampoule de phare a eu la surprise de voir le vendeur sortir pour la changer lui-même, gratuitement et avec le sourire.

Nikon voit l'avenir en vert

Les emballages trop volumineux des appareils électroniques, les modes d'emploi polyglottes d'une épaisseur encyclopédique et l'utilisation de matériaux non recyclables contribuent à augmenter la taille de nos poubelles. Et, on le sait, le meilleur déchet est celui qui n'est pas produit!

Si Nikon se distinguait déjà par ses résultats en matière de responsabilité sociale (*FRC Magazine* No 26, février 2010), c'est à présent sur son design écologique que le fabricant japonais d'appareils photo s'engage. En effet, suite à une publication de l'association de consommateurs italienne sur l'impact environnemental des appareils photo, Nikon a contacté nos confrères italiens afin de voir quelles améliorations permettraient de réduire les déchets générés par ses modèles. Un dialogue constructif qu'on ne peut que saluer!

H. K.

DR

32 fr. 75

Le montant des achats annuels de produits équitables par personne en Suisse en 2009 (Britanniques 18 fr., Danois 11 fr. 30).

40 %

Le surplus d'achats que l'on risque à faire ses courses l'estomac vide, et donc… une bonne idée d'économie?

Informatique Pomme, pomme, pomme...

300 000 amoureux de la pomme se sont précipités au moment du lancement de l'iPad. Comme toujours, les émotions se déchaînent entre les fanatiques et les sceptiques. La nouvelle tablette tactile de Steve Jobs fait effectivement honneur au design et à la facilité d'utilisation légendaire d'Apple, mais se situe dans une zone grise qui la rend inclassable. Plus légère qu'un ordinateur (700 g), mais trop grande pour remplacer un smartphone. Rapide et polyvalente, mais pas multifonction (on ne peut en effet ouvrir plusieurs applications à la fois). Idéale pour gérer les photos, la musique et les livres électroniques, mais démunie de port USB (à moins d'un adaptateur spécifique). Parfaite pour communiquer sur le Web, mais sans webcam... Bref, Apple manie l'art de souffler le chaud et le froid, et bouscule une fois de plus ses concurrents, qui annoncent leurs nouveautés pour l'été 2010. Pris entre deux feux, les consommateurs n'ont pas fini de voir défiler les ardoises!

DR

H. K.

Prix indicatif:
Apple iPad wi-fi, 16Go 699 fr.
Apple iPad wi-fi, 32Go 819 fr.
Apple iPad wi-fi, 64Go 959 fr.

Normalisation La bonne mesure des hommes

Qui ne s'est jamais trouvé courbé pour passer d'une pièce à l'autre dans un château médiéval? Eh oui, le corps humain a changé depuis, et ça continue. On observe aussi des différences morphologiques entre populations: une femme néerlandaise mesure en moyenne 1,67 m et pèse 72 kg, alors qu'une Japonaise mesure en moyenne 1,57 m et pèse 51 kg. L'Organisation internationale de normalisation (émettrice des normes ISO) vient de publier de nouvelles mesures statistiques qui prennent en considération ces différences. Elles sont cruciales: largeur d'une chaise, hauteur des rayonnages… «Notre bien-être dépend de l'harmonie entre notre environnement et la taille, la forme et les capacités de notre corps», explique Makiko Kouchi, chef de projet de l'ISO. Les mesures devraient permettre aux constructeurs d'adapter leur production à la juste mesure de leurs clients… **L.-O. E.**

Peter Austin

NANOTECH Coop dresse une liste de ses produits avec nanoparticules

Une victoire pour la FRC. Après de nombreuses demandes, le géant Coop met enfin en ligne une liste détaillée des produits qui intègrent les nanotechnologies. En effet, cet inventaire répond au devoir de transparence attendu de la part des distributeurs et permet une information concrète sur les applications des nanotechnologies et des nanoparticules. La distinction entre les particules libres et celles incorporées est particulièrement appréciée, dans la mesure où elle permet de connaître l'exposition de la population à certains types de particules. Un regret toutefois, la liste devient très laconique dès qu'il s'agit de nommer les cosmétiques contenant, par exemple, des filtres solaires de taille nanométrique. A noter que, dès 2013, l'UE obligera les fabricants à faire figurer ce terme dans la liste d'ingrédients des produits de soin pour le corps. Espérons que la mise à jour (promise sur une base régulière, selon Coop) intègre ce «nanodétail»… **H. K.**

DR

http://www.coop.ch/pb/site/nachhaltigkeit/node/64238724/Lfr/index.html

+ 14%

La hausse du chiffre d'affaires en 2009 des 19 échoppes réservées aux personnes dans le besoin en Suisse (7,14 millions de francs).

900 millions

Le nombre de personnes qui sont privées d'eau potable dans le monde.

BONNETS D'ÂNE

A **Migros**, à Nyon, qui vend l'appareil photo Canon SX120 IS 349 fr. et refuse de l'adapter au prix officiel de Canon de 299 fr., alors qu'il est possible de le trouver à 270 fr. ailleurs en ville de Nyon.

A **Casa**, qui refuse de rembourser un article en espèces lorsqu'on le rapporte, et qui émet un bon valable seulement trois mois, et dans la seule succursale dans laquelle il a été émis.

Au **Grail**, à Lausanne, qui refuse l'accès à sa terrasse pourtant presque vide à des buveurs de café bien après l'heure des repas. Arrive-t-il souvent que cinquante affamés débarquent pour «déguiller» l'assiette du jour à 13 h 45?

A **Pic'dam**, qui vendait à fin avril au marché d'Yverdon, pour 3 francs, des sachets de thé sur lesquels il était écrit «échantillon gratuit, ne peut être vendu».

Racontez-nous vos bonnes et vos mauvaises expériences avec les commerces de votre région… info@frc.ch

Internet Attention aux frais de dédouanement!

Les sites ne le mentionnent jamais, et pourtant: les frais engendrés par un achat en ligne peuvent être importants!

«J'ai acquis deux photographies anciennes de villes suisses sur un site d'enchères en ligne. La valeur totale des objets était de 39 £, soit 64 fr. 98. Comme la franchise douanière est fixée à 66 fr., je me croyais à l'abri des tracasseries fédérales. Grave erreur! J'ai bien été taxé de 18 fr. de frais administratifs et d'une TVA de 6 fr. 60. C'est cher, cela correspond à 37% de frais et taxes! Qu'en dit la FRC?» **Eric Teysseire**

Jean-Bernard Sieber

Comme de nombreux Suisses, Eric Teysseire s'est vu infliger des taxes énormes par rapport à la valeur de ses achats sur le Web.

Un litige?
Un problème?

Si vous êtes membre de la FRC, Nadine Frossard, juriste à la Permanence FRC, vient à votre secours. 0848 575 105 (tarif normal)

Les frais de dédouanement sont une source récurrente d'indignation de la part des consommateurs. Dans le cas particulier, les calculs ont bien été réalisés conformément aux règles applicables. L'action de la FRC s'est limitée à des conseils.

Le prix de la marchandise équivaut à 64 fr. 98, valeur inférieure à la limite de 66 fr. au-delà de laquelle La Poste facture des frais de dédouanement. Toutefois, les frais de transport (ici, le timbre à 1,20 £, soit 1 fr. 99) sont additionnés au prix de l'objet. Cela fait passer le montant de référence à 66 fr. 97, qui dépasse le prix de référence de 66 fr.

La Poste a donc bien appliqué le calcul usuel, selon les vérifications de la FRC. Toutefois, le consommateur peut contester sa taxation et faire recours, dans les soixante jours dès la date du dédouanement, auprès du bureau de douane qui a effectué le dédouanement ou à la direction d'arrondissement des douanes correspondante.

Commandes à l'étranger

Lors de la commande, il faut être attentif aux coûts qui peuvent s'ajouter au prix du produit: taxes de carte de crédit, frais de transport, droits de douane, frais de dédouanement et TVA. Et ne pas oublier que le taux de change, au jour du dédouanement, peut faire varier le prix d'achat du bien concerné. La FRC poursuit la défense des intérêts des consommateurs en réclamant que le montant minimal soumis au dédouanement passe de 66 fr. à 132 fr. Nos confrères alémaniques de la SKS et Monsieur Prix sont associés à cette démarche. Bien sûr, la conclusion d'un accord de libre-échange avec l'Europe ferait entrer la Suisse dans une union douanière, sans passage de douane. C'est encore de la musique d'avenir...

COMMENT ÉVALUER LE COÛT TOTAL DE L'ACHAT

Prix d'achat du bien (hors taxes)
+ frais de transport (variables)
= valeur de la marchandise
+ droits de douane (pour tout achat de plus de 5 fr.)
+ dédouanement (pour tout achat de plus de 66 fr. si TVA 7,6%; pour tout achat de plus de 209 fr. si TVA 2,4%)
= valeur soumise à TVA
+ TVA 2,4% ou 7,6% (si elle est supérieure à 5 fr., sinon elle n'est pas comptée)
= montant total à payer

Droit d'auteur Pour profiter d'une œuvre, il faut payer!

Images, littérature, musique: la diffusion des œuvres est taxée par des organismes qui redistribuent cette manne aux auteurs. Mais vous, que payez-vous au juste?

Vous êtes nombreux à contacter la Permanence au sujet du droit d'auteur. Il est vrai que, avec l'apparition des supports numériques, ce domaine est devenu plus complexe. Notre avocate, **Florence Bettschart**, répond aux questions le plus souvent posées.

Le droit d'auteur, c'est quoi?

C'est la protection des auteurs de toutes les disciplines artistiques et des interprètes. Le droit d'auteur établit la propriété de l'auteur sur son œuvre, qu'elle soit littéraire, musicale ou encore picturale. De ce fait, l'œuvre ne peut être publiée, photocopiée, exécutée en public, transmise par radio ou diffusée d'une manière quelconque qu'avec l'accord de l'artiste.

En Suisse, ce droit est réglé par la loi fédérale sur le droit d'auteur et les droits voisins (LDA), dont la dernière refonte est entrée en vigueur le 1er juillet 1993. Il existe aussi des conventions internationales en la matière.

Qui s'occupe de prélever les droits d'auteur?

Des sociétés de gestion ont été instituées pour gérer collectivement certains droits d'utilisation qui découlent du droit d'auteur. En Suisse, elles sont au nombre de cinq: Prolitteris (œuvres littéraires et des arts plastiques), SSA (œuvres audiovisuelles et dramatiques), SUISA (œuvres musicales non scéniques), SUISSIMAGE (œuvres audiovisuelles) et SWISSPERFORM (droits voisins: par ex., interprétation des musiciens, chef d'orchestre, comédiens, etc.).

Les particuliers doivent-ils payer des droits d'auteur?

Dès que vous achetez un livre, un CD ou un DVD, une partie du prix contiendra la taxe qui sera reversée à la société de gestion. Si vous faites l'acquisition d'un CD, d'une cassette audio ou d'un DVD vierges enregistrables, les redevances pour les droits d'auteur sont incluses dans le prix. Par exemple, pour un CD vierge, vous paierez 5 centimes pour 525 Mo. Par ailleurs, grâce à la pugnacité des organisations de consommateurs, les redevances sur les lecteurs MP3 à mémoire flash ou à disque dur et sur les lecteurs DVD avec disque dur ont été abaissées jusqu'à 95% depuis l'année passée. Ainsi, pour un lecteur MP3 de 16 GB, la redevance est passée de 76 fr. 51 à 12 fr. 80. Depuis le 1er janvier 2010, toute personne qui loue un décodeur à mémoire intégrée paiera 80 centimes par mois.

DWP

Pour diffuser publiquement vos tubes préférés, les boîtes de nuit paient des droits répercutés sur le prix d'entrée.

De nouveaux supports vont-ils être taxés?

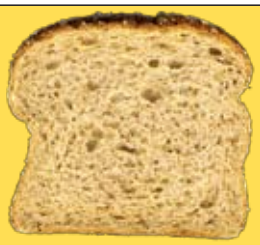
Oui. A partir du 1er juillet prochain, les téléphones portables disposant d'un baladeur audio seront également soumis à la redevance d'un montant de 30 centimes par gigaoctet. Un iPhone d'une capacité de 16 Go sera ainsi frappé d'une redevance unique de 4 fr. 80. Les organisations de consommateurs, dont la FRC, se sont battues pour que le montant fixé soit raisonnable.

A quoi dois-je encore faire attention en tant que particulier?

Lorsqu'on utilise et diffuse de la musique dans sa sphère privée, notamment lors d'un anniversaire ou d'un mariage, il n'y a pas besoin d'autorisation de la SUISA. Mais si la musique est utilisée en public, par exemple lors d'une fête d'association, la manifestation doit être annoncée et l'autorisation doit être obtenue à l'avance.

55%

environ du pain en Suisse sont vendus dans les grandes surfaces.



Les taux de fibres analysés par le laboratoire sur douze pains vont du simple au double!

PAIN COMPLET Des fibres,

Comment faire le plein de fibres, bénéfiques pour la santé, sans dépasser

ANNE ONIDI

Au pays de la boulangerie, les recettes brunes ne comptent plus pour des prunes: pains complets, multicéréales, multigrains, pains foncés, rustiques, etc. Ajoutez des spécialités comme le Pumpernickel allemand, et vous obtenez une liste étonnante d'alternatives au pain blanc. Les grandes surfaces, qui détiennent approximativement 55% du marché du pain en Suisse, misent beaucoup sur ces produits émergents. Mais que valent-ils réellement du point de vue nutritionnel? C'est ce que nous avons voulu savoir en analysant la composition de douze pains vendus dans les principales enseignes du pays.

Bon pour la digestion... et pour l'humeur

Le pain complet est fabriqué à partir de farines de céréales entières auxquelles on a laissé leur enveloppe, riche en fibres alimentaires et en vitamines du groupe B. «Les premières facilitent le transit intestinal et les secondes interviennent dans le fonctionnement du système nerveux, raison pour laquelle j'aime les appeler «vitamines des nerfs et de la bonne humeur», explique Nicole Baudat, diététicienne à Lausanne. Et d'ajouter: «Les fruits oléagineux *(graines de sésame, de tournesol, de courge, etc.)* apportent un surplus de fibres alimentaires, de fer, de calcium et de bonnes matières grasses.» La farine blanche de seigle contient deux fois moins de fibres que la farine complète. Le pain complet est donc un aliment intéressant, que certaines personnes ont toutefois de la peine à digérer: «J'ai constaté que, souvent, les pains ne sont pas assez cuits. La mie de pain insuffisamment cuite peut provoquer des ballonnements et de l'acidité, qui disparaissent lorsque le pain est toasté avant d'être consommé.»

La fibre artistique

Actuellement, aucune réglementation n'impose de teneur minimale en fibres au pain complet. La

Jean-Bernard Sieber

1,5 g

de sel mesuré en moyenne pour 100 g. C'est bien, mais six pains dépassent cette valeur.

Selon l'OMS, nous devrions réduire de moitié notre consommation de sel.

oui, mais du sel aussi

le quota de sel quotidien? En choisissant bien son pain complet!

table de composition nutritionnelle suisse donne des valeurs de 6,6 g de fibres pour 100 g. Notre laboratoire a dosé les fibres totales de nos douze pains. Verdict: les valeurs varient du simple (5,6 g/100 g pour le pain sept céréales BNP de Manor) au double (11,2 g/100 g pour le Pumpernickel Mestemacher de Casino). Quatre pains ne contiennent pas suffisamment de fibres: le sept céréales BNP de Manor, le dix céréales de Migros, le Tradition foncé de Délifrance (Casino) et le Pagnol foncé de Coop. Certes, aucun de ces pains ne prétend être complet. Mais, dans certaines grandes surfaces, l'offre est telle que distinguer les véritables pains complets des pains spéciaux requiert, au mieux, du temps, au pire, des dons divinatoires: en effet, comment savoir si un produit est complet lorsque son nom ne le mentionne pas et que sa composition n'est pas indiquée? Le pain provençal de Globus a un bon taux de fibres (8,9 g/100 g) mais ne donne aucune information sur sa composition. Quant au Tradition foncé de Délifrance (Casino), il ressemble à un pain complet, mais n'en est pas un. Un coup d'œil sur sa composition aurait permis de le vérifier, mais Délifrance a préféré gratifier ses clients d'un hommage à la qualité de ses produits (en sept langues!) plutôt que d'une liste d'ingrédients, ce qui n'est pas conforme...

Les pains testés sont globalement bien pourvus en fibres alimentaires, mais un peu trop riches en sel.

BOULANGERS INDÉPENDANTS
Une résistance organisée

Le nombre de boulangeries indépendantes diminue sensiblement, selon l'Association suisse des patrons boulangers-pâtissiers (ASPBP). Et pourtant leur revenu reste stable. Quel est donc leur secret? «C'est grâce aux succursales qui, elles, se multiplient», explique Markus Tscherrig, rédacteur en chef de *Panissimo*, la publication de l'ASPBP. A l'instar de la famille Chassot, qui a racheté une seconde boulangerie dans la ville de Monthey (VS), les patrons sont de plus en plus nombreux à diriger une entreprise disposant de plusieurs points de vente. Monique Chassot s'en félicite: «Avec la concurrence des grandes surfaces et des *shops*, je ne suis pas sûre qu'on aurait pu tenir avec une seule enseigne.» Les petits indépendants comme Fabrice Deriaz, patron de la boulangerie familiale Deriaz, à Préverenges (VD), mettent en avant le savoir-faire, avec des produits de première qualité: «Pour nous adapter au marché, nous proposons une vingtaine de sortes de pain, dont nous renouvelons régulièrement la liste.» Même esprit d'adaptation chez Fredy, à La Tour-de-Peilz (VD), où Rose-Marie Hungerbühler parle de sa passion de la boulangerie: «Quand on est positif et qu'on aime le pain, on le vend beaucoup mieux!» Et d'ajouter que «les pains au maïs, aux figues, aux graines de courge ou les pains pour allergiques ont beaucoup de succès». **A. O.**

CONSO MALIN

- Les artisans prenant part à la Nuit des boulangers suisses ouvrent les portes de leurs fournils du 9 au 12 septembre 2010. Liste des participants dès la fin de mai sur www.swissbaker.ch
- Pour savoir si un pain est complet, ne vous fiez ni au nom ni à l'apparence. Lisez la composition ou demandez-la.
- Augmenter sa consommation de fibres alimentaires nécessite de la persévérance, car l'apport supplémentaire de fibres provoque parfois un inconfort digestif qu'il faut dépasser. «Cette adaptation se fait en deux mois environ», précise la diététicienne Nicole Baudat.

BONUS WEB **Retrouvez nos liens vers des sites Internet ainsi que le protocole de test sur www.frc.ch**

Bonne moyenne de sel, mais...

L'Organisation mondiale de la santé, relayée par l'Office fédéral de la santé publique, recommande à la population de limiter à 5 g par jour sa consommation de sel. Actuellement, en Suisse, on en ingérerait entre 3 et 6 g de trop. L'industrie agroalimentaire est la grande responsable de cet excès. Le pain, aliment de base, est même le premier coupable. Dans le cadre du programme action santé de l'OFSP, Migros s'est engagé à garantir d'ici à fin 2009 un taux de sel maximal de 1,8% pour 95% de ses pains. Coop s'est, quant à lui, engagé à garantir une limite de 1,8% pour 95% de ses pains et une limite de 1,5% pour 70% de ses pains jusqu'à fin 2010.

Evernilla

Dans le cadre de notre test, nous nous sommes appuyés sur l'avis des diététiciens, et nous avons jugé que, pour être satisfaisante, la teneur en sel de 100 grammes de pain devait être comprise entre 1,5 et 1,69 g. Bonne nouvelle: dix pains ne dépassent pas la barre de 1,7 g pour 100 g. Mais le pain provençal de Globus fait exploser la moyenne avec un taux de sel de 2,1 g pour 100 g. Le pain Pagnol foncé de Coop, avec 1,8 g de sel pour 100 g, obtient également une note insuffisante. **A. O.**

DOUZE PAINS COMPLETS OU SUPPOSÉS

⊕ très bon
● bon
■ satisfaisant
▲ peu satisfaisant
◬ insuffisant
n.i. non indiqué

✓ oui
× non

		COOP *Pain de froment complet*	CASINO *Pumpernickel Mestemacher*	COOP *Pain de mie complet*	MIGROS *Pain de seigle complet*	BOULANGERIE POULY, LAUSANNE *Baguette Rustik*
PRIX		3 fr. 20	3 fr. 30	2 fr. 20	3 fr. 40	3 fr. 60
PRIX AU KILO		7 fr. 11	6 fr. 60	8 fr. 80	6 fr. 80	9 fr. 84
CARACTÉRISTIQUES	Indication des valeurs nutritionnelles	✓	✓*	✓	✓	×
	Indication de la composition	✓	✓	✓	✓	✓
	Emballage spécial pour pain complet	✓	×	×	×	×
	Contient de la farine complète	✓	✓	✓	✓	×
COMPOSITION (80%)	Taux de sel mesuré	●	⊕	⊕	■	■
	Taux de fibres alimentaires totales mesuré	●	⊕	■	●	●
	Qualité de la composition (si indiquée)	■	■	■	●	■
ÉTIQUETAGE (20%)	Indication de la mention (complet) ou nom informatif	●	▲	●	●	●
	Exactitude du taux de sel indiqué	●	n.i.	▲	●	n.i.
	Exactitude du taux de fibres indiqué	●	n.i.	■	■	n.i.
APPRÉCIATION GLOBALE (%)		64	63	63	61	51

* Pénalisées car uniquement en allemand

LE PAIN Bon comme du bon vin!

Foin séché, poivre, cacahuète, ananas, mélasse, goudron... La liste des descripteurs olfacto-gustatifs de cet aliment de base est longue: Esther Raemy, l'ingénieure qui a développé un outil de caractérisation sensorielle des pains, en a isolé plus de soixante.

Pourquoi vous être intéressée au pain?

Comme le vin, c'est un produit fermenté complexe. J'ai donc voulu revaloriser cet aliment de base mais néanmoins noble. Pour réaliser mon projet, j'ai sélectionné quinze pains fabriqués à partir de céréales diverses et réalisés avec des méthodes de fabrication différentes. J'ai aussi choisi des recettes à base de beurre et d'œufs.

Comment avez-vous isolé les arômes?

J'ai commencé par analyser chimiquement des pains par chromatographie en phase gazeuse pour différencier et quantifier les molécules d'arômes. Chaque molécule a un attribut olfactif: par exemple, le phényléthanol correspond à la levure. Des dégustateurs entraînés ont ensuite senti puis dégusté ces pains. J'ai comparé leurs résultats aux analyses chimiques, et j'ai gardé les résultats qui se recoupaient.

Quels sont les arômes typiques des céréales?

L'épeautre possède une note de noisette, voire de noix. Selon la méthode de fermentation et de cuisson, le seigle peut développer des arômes de miel, de cacao ou même d'herbacées. Quant à l'avoine, il se caractérise par son arôme de son. **A. O.**

Le géant orange voit rouge

Migros a la bonne idée de conditionner ses pains dans des sachets de couleurs différentes selon la farine employée: jaune (farine blanche), rouge (farine bise) et vert (farine complète). Problème: le sachet du pain dix céréales que nous avons acheté est… orange. «Il arrive, au niveau de la technique graphique et d'impression, que la couleur rouge des sachets vire à la tonalité orange», explique Nathalie Eggen, porte-parole de Migros. Or nous avons vérifié: les sachets sont dans leur quasi-totalité… orange. Migros compte-t-il faire quelque chose? «Nous y travaillons: la qualité des couleurs devrait être homogène. De plus, nous planifions pour la fin de l'année une amélioration des emballages du pain en général.» **A. O.**

COMPLETS DES GRANDES SURFACES

COOP *Pain Pagnol foncé*	DENNER *Vital + Fit Harry*	MIGROS *Pain aux 10 céréales*	MANOR *Pain 7 céréales BNP*	APERTO *Ritz Toast complet*	CASINO *Tradition foncé Délifrance*	GLOBUS *Pain provençal*
3 fr. 40	**2 fr. 85**	**1 fr. 80**	**3 fr. 10**	**4 fr. 10**	**3 fr. 60**	**4 fr. 30**
8 fr. 95	**5 fr. 70**	**7 fr. 20**	**7 fr. 75**	**8 fr. 20**	**10 fr. 37**	**9 fr. 93**
✓	✓*	✓	✗	✗	✗	✗
✓	✓*	✓	✓	✓	✗	✗
✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗
✓	✗	✗	✗	✓	n.i.	n.i.
▲	⊕	●	●	■	■	▲
▲	■	■	▲	■	■	●
■	■	▲	■	▲	n.i.	n.i.
●	●	●	●	●	▲	▲
■	■	●	n.i.	n.i.	n.i.	n.i.
●	■	n.i.	n.i.	n.i.	n.i.	n.i.
49	**48**	**47**	**46**	**39**	**38**	**32**

PAGE RÉALISÉE PAR ANNE ONIDI

DR

Cartes mémoire SD La grande classe

Sans elles, les appareils photo, les caméras vidéo, les téléphones portables ou les navigateurs GPS n'ont tout simplement plus de cervelle. Les cartes SD (pour Secure Digital) les plus utilisées peuvent stocker 2 ou 4 GB de données. Nos confrères d'*Altroconsumo* les ont testées et ont noté des performances toujours satisfaisantes. Nota bene un: la vitesse de mémorisation est donnée par le facteur de la classe. Par exemple, une carte de classe 6 aura une vitesse de 6 megabytes par seconde. Nota bene deux: ces cartes n'étant pas immortelles, veillez toujours à enregistrer une copie des données sur un autre support (CD, clé USB)!

LES MEILLEURES DU TEST:
Sandisk Ultra II SDHC 4 GB, 32 fr.
Kingston SD 2 GB, 14 fr.

Natels pour personnes âgées Simplicité, S.V.P.

Votre petit-fils est angoissé avant de passer son oral de maths et vous souhaitez lui envoyer un message d'encouragement. Las! Vous vous perdez dans les menus alambiqués de votre nouveau téléphone portable. Les touches sont trop petites et la résolution de l'écran insuffisante. Sans compter les options MP3, photo et vidéo qui encombrent votre appareil. Un comble! Tout ce que vous lui demandez, vous, c'est de vous aider à communiquer. *Que Choisir* a testé des natels adaptés aux utilisateurs du troisième âge. Des modèles que le magazine n'a pas toujours jugés ergonomiques... Certains d'entre eux sont compatibles avec des appareils auditifs: renseignez-vous avant l'achat.

DR

LES MEILLEURS DU TEST:
Doro Phone Easy 410 gsm, 199 fr.
Emporia Lifeplus, 168 fr.
Nokia 3710 fold, 199 fr.

Digitaliseurs de films *Auf Wiedersehen celluloïd*

C'est la grande poutse de printemps chez *Stiftung Warentest*! Cet hiver, ils avaient déjà dépoussiéré leurs disques vinyle (*FRC Magazine* No 26) et leurs photos argentiques (*FRC Magazine* No 27) avant de les descendre à la cave. Et puis, en avril, nos confrères allemands ont testé les digitaliseurs de cassettes VHS et de films sur pellicule. Pour passer au format numérique, vous devez relier le digitaliseur à la sortie du magnétoscope (ou de la caméra VHS) et à l'ordinateur. Cette solution fonctionne relativement bien, mais vous pouvez aussi utiliser un écran spécial et «refilmer» avec une caméra numérique.

LES MEILLEURS DU TEST:
Digitaliseurs simples:
Terratec G5, 150 fr.
Pinnacle Video Transfer, 159 fr.
Digitaliseur et lecteur de cassettes:
Ion VCR 2 PC, 215 fr.

DR

Casques moto *Double zéro*

DR

L'an passé, *Altroconsumo* avait effectué un test de casques moto intégraux qui avait fourni des résultats catastrophiques. Cette année, nos confrères italiens ont éprouvé les casques Jet, moins couvrants et moins sûrs que les casques intégraux mais plébiscités par les plus jeunes utilisateurs transalpins. Hélas, cette fois encore, plus d'un casque sur deux se révèle dangereux. Moralité: mieux vaut opter pour un bon casque intégral (*FRC Magazine* No 19). Et si malgré tout vous souhaitez acquérir un modèle Jet, ceux-ci sont à éviter absolument: AGV Blade, Airoh Jet 55 s, Caberg Downtown S, Dainese Ergon Jet EV1, Duraleu Pool Special, MDS Venus, Premier Helmets Touring 3, Shark RSJ.

LES MEILLEURS DU TEST:
Shoei J-Wing, 589 fr.
Grex J2, 239 fr.
X-Lite X-402, 549 fr.

Jean-Bernard Sieber

J. Ganser

Troquer son chalet d'alpage contre une villa en front de mer, c'est tendance, et ce n'est pas (trop) compliqué.

Troc de maisons Entrez, faites comme chez nous!

Vous recherchez le dépaysement? Economique et convivial, l'échange de logements permet de s'immerger dans la vie des autres.

«The Holiday», un film avec Cameron Diaz, Kate Winslet et Jude Law, ça vous dit quelque chose? C'est l'histoire à l'eau de rose de deux filles qui échangent leurs maisons, l'une habitant dans la belle campagne anglaise, l'autre dans une superbe villa à Los Angeles. La sortie de ce film a inspiré plus d'un globe-trotteur.

Echanger sa maison, c'est d'abord un système basé sur la confiance. Cette confiance doit être réciproque, puisque, de l'autre côté du globe, un ménage va vous prêter sa maison, éventuellement sa voiture, voire son chien! Le principe est simple: vous postez une annonce sur un site Internet avec quelques photos de votre maison, des renseignements pratiques, un descriptif de la région où vous habitez, vos dates de disponibilité et les endroits où vous souhaiteriez vous rendre. Ensuite, soit vous vous adressez à quelqu'un dont la maison vous intéresse, soit une famille vous contacte parce que votre maison lui a plu. Commence alors un échange qui vise à s'entendre à propos des dates et des détails pratiques, et qui peut durer quelques semaines. Si, dans une agence, la réservation d'un voyage ne prend que quelques dizaines de minutes, pour ▶▶▶

un échange de maisons, il vaut donc mieux s'y prendre quelques mois à l'avance.

Un monde de découvertes

En Suisse, les trois sites principaux d'échange de maisons sont: **www.homelink.ch**, **www.trocmaison.com** (ou **homeexchange.com**) et **www.intervac.com**, site initialement destiné à des partages entre enseignants. Pour pouvoir y mettre une annonce, il faut s'inscrire en général pour une année (voir encadré ci-dessous). Certaines de ces plate-formes éditent également un catalogue papier regroupant toutes les offres. Selon Marie-Paule Loye, représentante pour la Suisse de Homelink, «en 2002, nous avions 78 membres pour la Suisse, alors qu'aujourd'hui nous en comptons environ quatre cents. Le système s'est popularisé avec le développement d'Internet, mais c'est surtout grâce au bouche-à-oreille et aux expériences positives que nous avons de plus en plus de familles intéressées.»

L'échange de maisons, c'est une foule d'avantages indiscutables, de quoi convaincre les plus récalcitrants de confier leur domicile à des étrangers. D'abord, c'est «le» moyen économique pour partir en vacances, surtout pour les familles. Le prix final n'est ni plus ni moins que le prix du transport. On estime que le coût global est deux fois moins élevé que pour des vacances à l'hôtel ou dans une maison de location. Par ailleurs, les possibilités de destination et de logement sont innombrables, et l'occasion belle de découvrir des lieux auxquels on n'avait même pas songé. Marie-Paule Loye confirme: «Je suis partie dans le val de Loire, dans une superbe maison avec piscine. Or je n'aurais jamais pensé partir dans cette région, et nous y avons passé des vacances formidables.» Elle ajoute que c'est un bon système pour visiter des villes en famille, car il n'est souvent pas facile d'y louer des appartements à bon prix. Les destinations lointaines sont plus facilement à portée de bourse.

CONSO MALIN

- **Lorsque vous mettez votre annonce sur Internet, veillez à ranger votre maison et à faire des photos de bonne qualité, cela donnera tout de suite une meilleure impression.**
- **Faites une sorte de mode d'emploi de votre maison, avec toutes les instructions concernant les appareils, l'accès à Internet, les numéros de téléphone à appeler en cas d'urgence et une personne de contact s'il y a un problème.**
- **En tant que propriétaire, vous pouvez sans autre prêter votre chez-vous. Attention toutefois si vous êtes dans une propriété par étages, le règlement de PPE connaîtra peut-être certaines restrictions. Comme locataire, dans la mesure où il ne s'agit pas de sous-location, il n'y a pas de restriction à prêter son appartement. Avertissez éventuellement votre concierge en indiquant que vous prêtez votre appartement à des amis pendant vos vacances.**
- **Il faut également avertir votre assurance RC/ménage. En général, celle-ci est plutôt favorable à de tels échanges, car cela évite que votre logement soit vide pendant votre absence. Si vous prêtez également votre voiture, il vaut mieux également avertir votre assurance. Et si vous avez un leasing sur votre véhicule, en principe, vous n'avez pas le droit de le prêter.**

LES SITES LES PLUS

SITE	PRIX D'ADHÉSION PAR ANNÉE
www.homelink.ch	130 fr.
www.trocmaison.com	120 fr. environ (83 € 40)
www.intervac.com	140 fr.

Sur place, vous trouverez tout le confort nécessaire: chambre d'enfants avec les jouets, jardin, vélos, machine à laver. D'un point de vue culturel, c'est l'occasion de passer des vacances loin du tourisme de masse et de s'ouvrir à la culture locale. On rencontre parfois même les amis de la famille, ce qui permet d'avoir des contacts privilégiés. La famille d'échange peut se révéler un guide de voyage inespéré: bonnes adresses pittoresques, endroits à visiter hors des sentiers battus, bref, ce qu'on ne trouve pas dans un livre. Pour vous, en termes de sécurité, votre maison a ainsi l'avantage de ne pas être vide pendant votre absence… et donc de dissuader les cambrioleurs. Vos hôtes pourront même arroser vos plantes et nourrir votre chat!

Bonne préparation indispensable

Les inconvénients, il y en a aussi, mais on parlera plutôt de contraintes, que l'on résoudra facilement en préparant bien l'échange. Un minimum de souplesse et de curiosité est nécessaire, car si vous cherchez une destination particulière à une date précise, il vaut peut-être mieux s'abstenir. Une fois que l'on a dit oui, il faut prendre conscience qu'une autre famille, à l'autre bout du monde, achète ses billets d'avion et prépare aussi son départ. Pour assurer un bon déroulement de l'échange, il faut prendre le temps de répondre aux questions, d'échanger des photos, de donner ou de demander des conseils sur les lieux à visiter, de transmettre des informations concernant la maison et la voiture. En outre, avant de partir, votre maison doit être propre et rangée, une bonne dose de nettoyage s'impose, pas question de tout quitter dans la précipitation. En rentrant, vous trouverez parfois votre habitat pas tout à fait dans le même état qu'à votre départ, différences culturelles obligent! Finalement, «le» grand risque reste le mauvais échange: habitation qui ne correspond pas à vos attentes, dégâts à votre domicile, désistement… Mais les cas sont rares, chacun ayant bien en tête que son logement est occupé par un autre, et qu'il ne fera donc pas ce qu'il ne souhaite pas que l'on fasse dans son propre logement.

Nadia Thiongane / Florence Bettschart

ACTIFS EN SUISSE

NOMBRE DE MEMBRES	PAYS
12 000 à 16 000 membres	70 pays
34 000 membres	130 pays
20 000 membres	50 pays

«Idéal pour la famille»

La famille Spreng est partie l'an passé pour six semaines près de Boston, aux Etats-Unis. Elle échangeait sa maison des environs d'Orbe pour une magnifique vieille ferme de la Nouvelle-Angleterre… Quelques impressions: «En un mot, impeccable. D'ailleurs, nous recommençons cette année, puisque nous avons déjà trouvé un échange pour une maison en Espagne. Pour notre famille, c'était vraiment un système idéal: sur place, nos trois enfants allaient jouer avec ceux des voisins. Nous avons soupé avec des amis de la famille d'échange et avons même été considérés comme des résidents à la bibliothèque de la ville! D'un point de vue pratique, nous nous étions mutuellement envoyé nos trousseaux de clés par la poste. J'ai dû envoyer un permis de conduire international à l'assurance américaine, mais, en Suisse, j'ai juste averti mon assurance, et cela n'a posé aucun problème. Bref, vraiment une expérience positive, sans aucune déception.»

F. B.

Une question? Un doute?

Valérie Muster, responsable de la Permanence FRC Conseil, et son équipe de spécialistes se tiennent à votre disposition.
Vous êtes membre FRC: 0848 575 105 (tarif normal)
Vous n'êtes pas adhérent: 0900 575 105 (2 fr. 85/min)

Jeu Qu'est-ce que Eurolotto?

«Dans un centre commercial, j'ai été interpellée par la pratique d'une société qui s'appelle Eurolotto. Ne souhaitant pas me faire avoir, j'ai ignoré le démarcheur. Avez-vous connaissance de cette société et du produit qu'elle vend?» **Alain G., Bienne**

FRC Eurolotto Tipp AG, basée dans le canton de Zoug, joue les intermédiaires en proposant de participer à l'EuroMillions par le biais d'une communauté de 99 joueurs. Tous les gains, excepté ceux de la grille personnelle, sont partagés au sein de la communauté, proportionnellement à la mise de chacun, qui est de 19 fr. 80 au minimum par mois pour 100 grilles. Ne laissez ni le démarcheur affûté ni le prospectus plein d'avantages endormir votre vigilance! Derrière tout cela se cache un contrat par abonnement d'une durée pouvant aller jusqu'à un an, et qui se renouvellera automatiquement de la même durée si la résiliation n'a pas lieu entre un et trois mois avant la fin de la durée minimale. La Commission fédérale des loteries précise qu'une communauté de joueurs n'est pas une pratique illégale en soi. Cependant, elle met en garde les joueurs sur le risque qu'ils soient, le plus souvent, défavorisés, du fait que la mise et la possibilité de gain ne concordent pas, d'après les expériences

Changement de caisse Qui assume le flottement?

«Fin 2009, j'ai décidé de changer de caisse. Atupri me confirme avoir reçu ma résiliation à temps, mais pas l'attestation d'assurance de Sanagate. Celle-ci assure avoir envoyé l'attestation fin 2009 à ma caisse. Finalement, Atupri me facture les primes de janvier et de février 2010, et Sanagate dès mars 2010. Or il est exclu que je paie la différence de prime, qui est de 45 francs par mois, car, de mon côté, j'ai fait les choses correctement!» **Dominique V., par courrier électronique**

FRC La différence de prime doit vous être remboursée par Atupri, car apparemment le problème vient de cette caisse. Si cette assurance n'entre pas en matière, adressez-vous à la nouvelle caisse. Dans tous les cas, l'une d'elles devra assumer la différence, comme l'énonce clairement l'article 7 de la loi sur l'assurance maladie (LAMal): «L'affiliation auprès de l'ancien assureur ne prend fin que lorsque le nouvel assureur lui a communiqué qu'il assure l'intéressé sans interruption de la protection d'assurance. Si le nouvel assureur omet de faire cette communication, il doit réparer le dommage qui en résulte pour l'assuré, en particulier la différence de prime. Lorsque le changement d'assureur est impossible du fait de l'ancien assureur, celui-ci doit réparer le dommage qui en résulte pour l'assuré, en particulier la différence de prime.»

faites par le passé. La Loterie Romande a, quant à elle, annoncé qu'elle allait porter plainte contre Eurolotto Tipp AG pour concurrence déloyale. La FRC ne peut que vous recommander de prendre le temps de lire les petites lettres et de réfléchir avant de donner votre accord! Ici, le vrai gagnant n'est pas forcément le joueur...

Emballage Où est passée la mention «contient de l'alcool»?

«Surprise! Le yogourt quatre saisons Toni, de Emmi, acheté à la Coop, contient de l'alcool (1,5% de marc de champagne). C'est écrit en très petits caractères dans la liste des ingrédients. Ne faudrait-il pas qu'il soit mentionné en gros caractères «contient de l'alcool?»

Claudia D., Sion

Jusqu'en 2007, les produits devaient mentionner «contient de l'alcool» s'ils en contenaient plus de 0,5% (ce qui est le cas ici). Depuis lors, l'ordonnance qui s'y rapporte a changé, et il n'est plus obligatoire de mentionner «contient de l'alcool». La FRC s'était opposée à ce changement. A l'époque, les autorités ont jugé que la liste des ingrédients et la dénomination du produit étaient suffisantes. Pour des bâtons au kirsch peut-être, mais pas pour certains aliments, par exemple une tarte forêt-noire, où la liste des ingrédients est parfois située dans des endroits peu accessibles. Il n'est, en effet, pas recommandé de retourner le gâteau pour consulter la liste située dessous. Donc, même si Emmi est dans la légalité, n'hésitez pas à interpeller cette entreprise, surtout si vous ne vous attendiez pas à trouver de l'alcool dans un produit n'en contenant généralement pas.

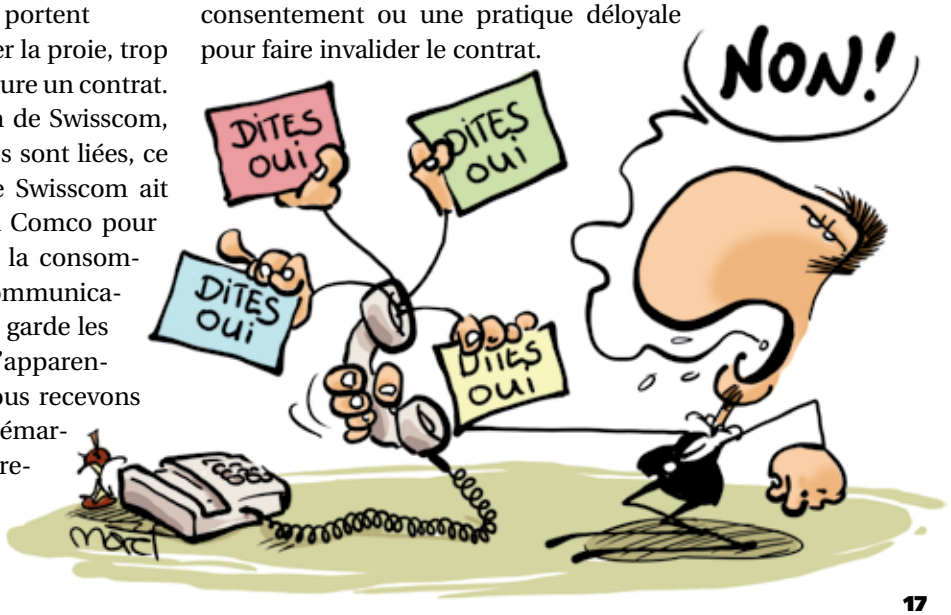
Talkeasy Les méthodes utilisées sont-elles loyales?

«Ma mère âgée de 84 ans a reçu un appel d'une société nommée Talkeasy. Après s'être fait questionner sur ses frais de communication mensuels, il lui a été demandé si cela l'intéressait de payer deux fois moins cher. Ma mère est tombée dans le piège en répondant par l'affirmative. D'autres questions plus insistantes lui ont été posées, l'amenant à répéter son oui à plusieurs reprises. Aujourd'hui, elle reçoit un contrat à son domicile. Que faire pour empêcher de tels procédés?»

Jocelyne P., Renens

Les reproches faits à cette société portent sur la méthode utilisée pour amener la proie, trop souvent une personne âgée, à conclure un contrat. En prononçant à plusieurs reprises le nom de Swisscom, Talkeasy laisse croire que les deux marques sont liées, ce qui est totalement faux. Il semblerait que Swisscom ait porté plainte contre Talkeasy auprès de la Comco pour pratiques déloyales. Le Bureau fédéral de la consommation ainsi que le médiateur des télécommunications (Ombudscom) mettent également en garde les consommateurs contre ces méthodes qui s'apparentent étrangement aux témoignages que nous recevons à propos de Talk Talk. Rappelons que le démarchage en soi n'est pas interdit. Le sont, en revanche, les méthodes agressives et trompeuses, considérées comme déloyales.

Faites attention, car tout sera fait pour vous amener à croire que vous n'acceptez que de la documentation pour information, et non pas que vous êtes en train de conclure un contrat. En cas de doute, téléphonez rapidement au 0868 868 868 pour vérifier si un contrat a été conclu avec cette société. Dans l'affirmative, vous disposez contractuellement de sept jours depuis la réception du courrier vous informant de vos droits de révocation pour résilier le contrat. Si le délai est dépassé, demandez l'enregistrement de la conversation téléphonique et faites valoir un vice de consentement ou une pratique déloyale pour faire invalider le contrat.



Avion Peut-on voler en t

Le trafic aérien semble imperméable aux questions de responsabilité quatre ouvrent leurs portes. Les compagnies suisses ne brillent pas par

Critères écologiques et sociaux, information aux consommateurs, transparence: la responsabilité sociale des entreprises est aujourd'hui en vogue. Pourtant, le secteur aérien n'y semble, lui, que peu sensible: sur les 27 entreprises interrogées lors de notre enquête, seules quatre ont répondu à nos demandes. L'association européenne des compagnies aériennes a aussi été interpellée pour apporter son point de vue environnemental sur cette enquête. Quant à l'association européenne des compagnies low-cost, elle n'a pas souhaité participer. Qu'à cela ne tienne: avec nos confrères européens d'ICRT, nous avons passé au crible toutes les informations disponibles sur leurs sites Internet et les rapports publiés, puisque ce sont les seuls outils mis à disposition des consommateurs pour en savoir plus sur les engagements éthiques des transporteurs. Nous avons ensuite soumis les données récoltées à des experts, notamment au représentant de l'association européenne Transport et Environnement (T&E). Le classement final tient compte en premier lieu des critères écologiques et, dans une moindre mesure, de la transparence. Enfin, nous avons aussi pris en compte la transparence tarifaire et la clarté des conditions générales.

Impact inévitable

L'aviation civile est responsable, selon les estimations, de 3,5% du réchauffement climatique causé par les gaz à effet de serre. Cela peut sembler peu, mais depuis l'apparition des compagnies low-cost, le secteur est en croissance permanente, et, par-là même, ses émissions de CO_2. Cette augmentation est en contradiction avec les objectifs de baisse des émissions de gaz à effet de serre prévue pour 2050.

Le transport aérien, surtout sur des distances de moins de 1000 km, est une aberration écologique. Les déplacements en avion dégagent plus de CO_2 que d'autres modes de transport. Contrairement aux autres carburants, le kérosène n'est que très faiblement taxé, et les billets d'avion ne sont pas soumis à la TVA. Il n'existe à ce jour aucune taxe écologique appliquée au secteur. De plus, si les passagers sont en général mieux informés de l'impact de leur véhicule, ils peuvent difficilement estimer celui de leurs trajets en avion. Surtout lorsqu'une compagnie comme EasyJet, vivement critiquée par Consumer International (union mondiale des associations de consommateurs), laisse planer le doute en prétendant, sur son site Internet, qu'un trajet avec ses avions génère moins de CO_2 que la même distance en voiture hybride!

Air France-KLM, Lufthansa et SAS sont en tête du classement des

Peu de mesures concrètes

Par conséquent, il est essentiel que les compagnies aériennes adoptent des mesures concrètes pour diminuer les émissions, no-

oute bonne conscience?

sociale d'entreprise (RSE). Sur 27 compagnies approchées, seules leur comportement éthique. L'engagement de Swiss est jugé faible.

Jason

compagnies nationales. Du côté de Swiss, l'engagement est jugé faible.

tamment en apportant des améliorations techniques à leur flotte. De plus, elles doivent participer activement et financièrement aux mesures visant à compenser leur impact environnemental. Ce sera le cas dans l'Union européenne dès 2020. Mais, selon Bill Hemmings, de l'association T&E, qui promeut le transport dans le respect du développement durable, «les mesures adoptées durant la Conférence de Copenhague, à savoir une réduction de 10% des émissions pour l'aviation, n'auront aucun impact sur les dix prochaines années». Enfin, les compagnies se doivent d'informer leurs passagers des émissions émises lors de leurs déplacements.

Compensation de carbone en un clic

De plus en plus de compagnies proposent à leurs clients de compenser leurs trajets en participant financièrement à un projet écologique destiné à compenser l'émission de CO_2 et d'autres gaz à effet de serre. Problème, ces «indulgences» (comme les qualifient certains experts critiques) étant proposées à titre volontaire, elles n'ont aucun cadre légal. Rien ne garantit donc que les fonds sont utilisés pour des projets adéquats. Par exemple, investir dans un projet de reboisement ne fait que repousser le problème, puisque le CO_2 séquestré dans une forêt sera inévitablement relâché lorsque les arbres seront exploités. Cette apparente bonne idée ne s'attaque pas au fond du problème, les émissions elles-mêmes. Néanmoins, malgré ses maladies de jeunesse, la compensation de carbone est un bon outil pour prendre conscience et se sentir responsable du processus. Si vous optez pour cette solution, choisissez, dans la mesure du possible, les fournisseurs qui se plient au Gold Standard, qui présente actuellement le cahier des charges le plus strict et le plus proche des exigences du Protocole de Kyoto. **Huma Khamis** ▶▶▶

Classement des compagnies nationales

Air France-KLM, Lufthansa et SAS

ENVIRONNEMENT Ces trois compagnies se distinguent en fixant une politique environnementale avec des objectifs chiffrés. Leur certification ISO 14001 (norme de management environnemental) est en cours ou acquise.
INFORMATIONS AUX PASSAGERS Les prix et les taxes sont présentés de manière claire, de même que les conditions générales d'achat. Air France a été toutefois assignée par nos confères de *Que Choisir* pour des clauses abusives contenues dans ses contrats.
TRANSPARENCE Les rapports RSE sont accessibles et détaillés pour les trois compagnies. SAS a participé à notre enquête.

Austrian, British Airways, Finnair, Iberia, Swiss et TAP

ENVIRONNEMENT Ces compagnies mettent en place quelques mesures environnementales ou sont membres d'associations qui développent des solutions pour diminuer les émissions de CO_2. Mais leur engagement est faible.
INFORMATIONS AUX PASSAGERS Toutes, à l'exception de TAP, qui fait également l'objet d'une plainte pour clause abusive, présentent des conditions générales justes.
TRANSPARENCE Ces entreprises affichent des rapports RSE parfois incomplets. Iberia a participé à l'enquête.

Alitalia et Brussels Airlines

ENVIRONNEMENT Aucune politique environnementale n'a été trouvée pour ces deux compagnies.
INFORMATIONS AUX PASSAGERS Les conditions de vente sont claires. Cependant, Brussels Airlines a aussi été assignée pour ses clauses abusives.
TRANSPARENCE Ces deux entreprises nationales ferment la marche et n'affichent aucun rapport RSE.

Low-cost, charters et compagnies régionales

Blue1, Spanair, Thomas Cook et TUI

ENVIRONNEMENT Ces quatre firmes présentent une politique écologique avec des objectifs chiffrés.
INFORMATIONS AUX PASSAGERS Les conditions générales d'achat, les prix et les taxes sont présentés de manière claire. Thomas Cook pèche sur ce point, mais propose dans certains pays une médiation en cas de conflit.
TRANSPARENCE Les rapports RSE sont disponibles pour Blue1, Spanair et TUI. Thomas Cook et TUI (partiellement) ont par ailleurs participé à l'enquête.

Air Berlin, EasyJet, Flybe et Transavia

ENVIRONNEMENT Les politiques sont assez développées, mais ces compagnies ont tendance à surestimer leurs efforts dans leur publicité.
INFORMATIONS AUX PASSAGERS Globalement, les conditions générales sont acceptables. Néanmoins, dans certains cas, les plaintes des passagers sont traitées à la légère. EasyJet est d'ailleurs attaquée en justice par nos confrères de *Test-Achats*. Le tribunal rappelle à cette compagnie que le droit belge est applicable à toute compagnie travaillant dans le pays.
TRANSPARENCE Les rapports RSE sont incomplets ou rudimentaires.

Aer Lingus, Air Europa, Air Nostrum, Cimber Sterling, Flybaboo, Norwegian et Ryanair

ENVIRONNEMENT Alors que certaines compagnies n'affichent aucune politique environnementale, d'autres se contentent de mesures trop partielles.
INFORMATIONS AUX PASSAGERS Les conditions générales sont justes, à l'exception de celles d'Air Nostrum.
TRANSPARENCE Aucune de ces compagnies n'affiche de rapport RSE à proprement parler.

DES CONDITIONS GÉNÉRALES QUI VOLENT BAS

Suite à des plaintes de nos confrères européens contre les clauses abusives dans les conditions de transport, il a été jugé que la législation européenne était aussi applicable pour les compagnies aériennes, car celles-ci se prévalent d'un régime d'exception. Cette règlementation est d'ailleurs plus restrictive en Europe qu'en Suisse, où les consommateurs sont moins protégés. En revanche, la Suisse a ratifié la Convention de Montréal et le règlement européen sur les droits des passagers.

Retrouvez des compléments sur la responsabilité sociale des compagnies aériennes sur www.frc.ch

Administration

Règles de sécurité dans les trains

Des actes de vandalisme se produisent quelquefois aussi dans les trains, mais ils restent rares. Les CFF ont un programme complet de sécurité englobant prévention, dissuasion et répression. Pourtant, parfois, un sentiment d'insécurité envahit les usagers, surtout tard le soir, quand il fait sombre et que les présences se font rares… A l'intention des voyageurs, ils recommandent quelques règles de prudence et mettent à disposition le numéro de téléphone de la police CFF, que tout un chacun devrait enregistrer dans son téléphone portable, juste au cas où… le 0800 117 117. Détail des recommandations de sécurité sur notre site Internet **www.frc.ch**.

Loisirs

Conserver ses documents

Feng Yu

Vous aussi, vous êtes submergé par la paperasse et vous ne savez plus quoi jeter? Rappelez-vous que vous devez garder… **UN AN** les tickets de caisse ou bons de garantie en matière mobilière. Un contrat ou des conditions générales peuvent cependant prévoir un autre délai; **DEUX ANS** les décomptes de primes et de prestations des assurances privées; **CINQ ANS** les impôts, assurances sociales, loyers, salaires, pensions alimentaires, redevances périodiques (abonnements, cotisations), restaurants ou hôtels, artisans, avocats, notaires, médecins; **DIX ANS** tout ce qui ne fait pas l'objet de dispositions contraires (c'est la règle!); **VINGT ANS** les actes de défaut de biens; **À VIE** les documents d'identité, carte AVS, certificat de travail, permis, contrats en cours. Attention: les tickets de caisse ayant la fâcheuse tendance à devenir rapidement illisibles, photocopiez-les.

Sécurité

Régler un casque à vélo

Lors d'une chute, un cycliste a un risque sur deux d'être touché à la tête. Pourtant, dans la majorité des cas, un casque suffit à éviter les graves blessures au crâne. Encore faut-il qu'il soit confortable et ajusté. Mesurez votre tour de tête avant l'achat, et ne vous fiez pas aux seules tailles S, M ou L. Le casque doit être porté horizontalement, deux doigts au-dessus des sourcils. Vérifiez le réglage des sangles jugulaires et assurez-vous qu'elles puissent être ouvertes d'une seule main. Enfin, équipez-vous de réflecteurs. Si votre casque n'en est pas pourvu, vous pouvez en coller.

Nos abonnés peuvent retrouver l'entier du test et des conseils sur les casques à vélo dans le No 8 de *FRC Magazine* sur **www.frc.ch**

Vos droits

S'arranger sans tribunal

Saisir les tribunaux peut être compliqué, coûter cher et prendre beaucoup de temps. Il existe néanmoins d'autres moyens de faire valoir ses droits de manière souvent satisfaisante. Premier outil: le dialogue! Un mauvais arrangement, à en croire l'adage populaire, vaut mieux qu'un bon procès. Si vous voyez que ces démarches n'aboutissent pas, n'hésitez pas à faire appel à notre Permanence, qui pourra vous aiguiller sur la manière de procéder.

Si notre Permanence juridique ne parvient pas à une solution satisfaisante, vous pourrez toujours faire appel à un médiateur, appelé également ombudsman, ou saisir directement des organismes publics ou privés de plaintes. Pour savoir comment vous y prendre, rendez-vous sur notre site **www.frc.ch/pages.php?id=81**

BONUS WEB **Retrouvez l'intégralité de nos conseils sur www.frc.ch dans la rubrique «Conseils et services»!**

Toute la lumière sur l'irradiation

Pratique de stérilisation controversée, l'ionisation, peu répandue en Suisse, n'est que très rarement déclarée.

Les baies de goji sont à la mode pour leurs vertus supposées. En février dernier, l'Office cantonal argovien de protection des consommateurs tirait pourtant la sonnette d'alarme: ces petits fruits rouges originaires de Chine ou du Tibet sont loin d'être irréprochables, comme le révèle l'enquête du laboratoire cantonal: teneur naturelle en vitamine C exagérée, présence de cuivre comme agent conservateur et, finalement, irradiation de certains échantillons. L'occasion de faire le point sur cette technique de stérilisation des aliments née dans les années 1960.

Autorisée mais soumise à déclaration

En Suisse, l'irradiation des herbes et des épices aromatiques séchées est autorisée depuis 2007, comme c'est le cas dans l'Union européenne. Les autres denrées alimentaires sont soumises à une autorisation au cas par cas. Dans certains pays européens, d'autres denrées alimentaires peuvent être irradiées. La France et la Belgique autorisent ainsi l'irradiation des cuisses de grenouille. En Suisse comme en Europe, les produits ainsi traités doivent être étiquetés avec une mention «traité aux rayons ionisants» ou «irradié». La pratique suisse dans ce domaine fait l'objet d'une exception à la future application du principe du Cassis de Dijon. La réglementation suisse, plus restrictive que dans certains pays de l'UE, continuera à s'appliquer.

Depuis 1989, les laboratoires cantonaux effectuent des tests sur les denrées alimentaires en Suisse pour savoir si elles ont été irradiées de manière illicite ou si la déclaration manque. Les tests se concentrent sur les denrées dont l'ionisation est autorisée à l'étranger. Les soupes de nouilles instantanées asiatiques sont les produits les plus souvent surpris en flagrant délit d'irradiation non déclarée. Le chimiste cantonal zurichois, en 2006, a testé des fraises, mais aucun échantillon n'avait été ionisé. Les cas de fraude restent rares.

Pratiquée mais très rarement déclarée.

En Europe, le rapport 2007 sur des aliments irradiés relève que les principaux produits irradiés dans les installations des pays membres de l'Union sont les cuisses de grenouille (31%), les fines herbes et les épices (22%), la volaille (21%) et les légumes (12%). Sur les quelque 6500 échantillons prélevés, plus de 95% étaient conformes; 5% ne respectaient pas la législation,

Comment la déceler?

Le seul moyen est la lecture de la mention «traité aux rayons ionisants» ou «irradié» sur l'étiquette, ou la présence du symbole ci-contre signalant l'irradiation. Les contrôles effectués montrent que l'irradiation, bien que présente, n'est quasi jamais déclarée en Suisse. **A. C.**

Stériliser, mais aussi stopper le

La denrée alimentaire est exposée aux rayons gamma, X ou à haute énergie. Les rayons ionisants pénètrent même à travers l'emballage et éliminent les bactéries. Les denrées ainsi traitées ne sont pas radioactives. Mais selon la dose d'irradiation, le procédé peut également avoir les effets suivants:

- la germination des pommes de terre, des oignons et de l'ail est empêchée;
- la conservation des fruits et légumes très périssables, tels que les fraises, la papaye, les champignons, etc., est prolongée, car la maturation et

ADN Graphik

L'irradiation est une méthode de stérilisation qui n'est que peu perceptible.

soit que l'irradiation n'était pas déclarée sur l'étiquette, soit que l'ionisation n'était pas autorisée pour les aliments en question. Les compléments alimentaires ont présenté les taux de fraude les plus élevés. Dans d'autres continents, en particulier l'Amérique du Nord et l'Asie, l'irradiation est plus répandue.

Une méthode controversée

L'irradiation est une méthode de stérilisation qui, au contraire d'autres techniques comme le chauffage à haute température, n'est que peu perceptible, raison pour laquelle sa déclaration est obligatoire. En effet, cette technique suscite une appréhension chez les consommateurs, car associée aux termes «nucléaire» et «radioactif». Pourtant, les aliments ainsi traités ne sont pas radioactifs; les rapports d'experts de l'OMS ont conclu à leur innocuité. Les opposants, notamment français, à l'irradiation n'en sont pas convaincus; ils citent une étude franco-allemande ayant mis en évidence l'effet toxique sur des bactéries et des cellules humaines de certaines molécules créées par l'ionisation des aliments gras. Ces effets ne peuvent toutefois pas être extrapolés à l'homme.

En dehors des éventuels effets sur la santé, l'irradiation, en permettant de conserver plus longtemps des denrées hautement périssables comme les champignons ou les fraises, leur donne une impression de fraîcheur. Certaines valeurs nutritionnelles associées à la fraîcheur sont pourtant altérées; les vitamines B1, C, A et E résistent mal à l'irradiation. Finalement, ce procédé, relativement coûteux, profite aux acteurs du commerce international en permettant le transport de denrées périssables pendant plusieurs jours, voire semaines. Pour les consommateurs, si les risques ne sont pas démontrés, les avantages non plus: disposer de produits à l'apparence de fraîcheur, mais qui ne mûrissent pas et dont la teneur en vitamines est altérée, ne constitue pas un progrès. **Aline Clerc**

mûrissement

le pourrissement sont ralentis, voire stoppés du fait que la flore bactérienne est réduite;

- les insectes et leurs larves dans les céréales et les fruits secs, ainsi que les vers solitaires et les trichines dans la viande, sont tués;
- le nombre d'agents pathogènes, tels que les salmonelles dans la viande de volaille, les épices et les fruits de mer, est réduit, ou ils sont éliminés.

L'irradiation n'est pas adaptée pour les denrées très riches en matières grasses, qui auront en effet tendance à rancir. **A. C.**

CONSO MALIN

Quels types de produits peuvent être concernés?

- **Epices et herbes aromatiques fraîches ou séchées, également lorsqu'elles entrent dans la composition d'autres denrées alimentaires.**
- **Cuisses de grenouille**
- **Soupes instantanées aux nouilles asiatiques**
- **Compléments alimentaires avec des ingrédients naturels**
- **Epices (paprika, poivre de cayenne, chili, curry)**

En Suisse, les rares irrégularités constatées concernent souvent des produits vendus dans les épiceries asiatiques.

Dettes Attention aux fichi

Il n'y a pas que les bureaux de recouvrement et le Registre des de paiement. Des fichiers répertorient les cas d'insolvabilité. Mais

«Ne jouez pas avec le feu, car, à défaut de paiement, vous serez inscrit en tant que mauvais payeur, ce qui vous privera de tout nouvel abonnement de téléphonie mobile ou de leasing pour une voiture!» S'agit-il d'une mauvaise blague? Pas du tout! Il s'agit de l'extrait du courrier qu'une société de recouvrement a envoyé à Antoine M. Comme lui, ils sont nombreux à faire l'objet de ces sombres menaces…

Les fichiers répertoriant les mauvais payeurs existent bel et bien. Dorette Paroz, de Marin, en sait quelque chose. Suite à une erreur de comptabilité dans une société de leasing, elle s'est vu refuser l'octroi d'une carte de crédit. Son nom avait été inscrit dans un de ces registres. Bruno R., de Bienne, s'est vu empêché, lui, de conclure une transaction dans le magasin Speedy Cash, à Bienne, pour la même raison.

Deux centres d'informations de crédit

Il n'y a pas que les bureaux de recouvrement et le Registre des poursuites qui disposent d'informations sur vos habitudes de paiement. Vos bonnes ou mauvaises pratiques sont aussi consignées ailleurs, dans le fameux registre des mauvais payeurs, plus connu sous l'appellation ZEK. Il émane de l'Association pour la gestion d'une centrale d'informations de crédit et existe depuis 1968. A ne pas confondre avec le centre de renseignement sur le crédit à la consommation, l'IKO, créé en 2002, suite à l'entrée en vigueur de la loi sur le crédit à la consommation (LCC). Les deux registres fonctionnent en parallèle. Ils comprennent des indications sur le débiteur, mais aussi des données sur le genre de dette, la date à laquelle elle a été contractée et le montant concerné. Les indications émanent notamment des banques ou des entreprises de cartes de crédit. L'IKO a toutefois une portée plus limitée, car il ne peut contenir que les informations requises par la LCC lors de l'examen de la capacité de crédit et n'est accessible qu'aux prêteurs soumis à cette loi.

Le registre ZEK contient, quant à lui, les informations positives ou négatives de solvabilité provenant des activités de crédit des foyers privés. L'accès, plus étendu que celui de l'IKO, est réservé aux membres autorisés du secteur des prestations de service financières.

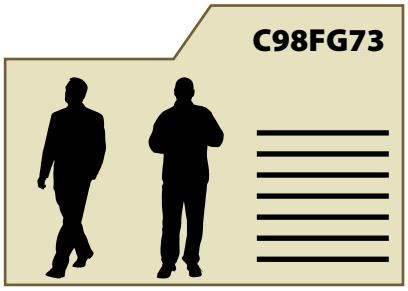
Les contrats de crédit prévoient généralement que ces deux centres seront consultés, puisque tout prêteur soumis

Conseil FRC

Toute personne peut demander aux registres un extrait des données la concernant et en demander la rectification, voire la suppression, en cas de données erronées (voir bonus Web pour lettres et formulaires utiles). Lorsqu'un client a conclu plusieurs contrats de suite en ayant une bonne solvabilité, seules les données relatives au dernier contrat conclu peuvent être conservées. Si la société les utilise au-delà du délai autorisé, il faut en demander la destruction immédiate, et, en cas de refus, saisir le juge civil.

ADRESSE

ZEK: **http://www.zek.ch**
Association pour la gestion d'une centrale d'information pour le crédit, CP 1108, 8048 Zurich
043 / 311 77 32
IKO: **www.iko-info.ch/** Association pour la gestion d'un centre de renseignement sur le crédit à la consommation, même adresse que ZEK 043 / 311 77 31



LE TRAITEMENT DE DONNÉES PERSONNELLES EST LICITE SI:

- Il y a eu consentement.
- Il existe un intérêt public ou privé prépondérant de la part du maître du fichier.
- La loi le prévoit.

ers des mauvais payeurs!

poursuites qui disposent d'informations sur vos habitudes certains noms y figurent parfois par erreur…

Toute personne peut demander un extrait des données la concernant et en exiger la rectification.

à la LCC doit vérifier que le consommateur a la capacité de contracter un crédit. Relevons qu'il existe des sanctions dissuasives si le prêteur ne respecte pas ce contrôle obligatoire: cela va de la perte de la totalité du crédit consenti (avec intérêt et frais) pour les cas graves à la perte des intérêts et des frais du crédit pour les cas légers. Dans ce dernier cas, il conserve le droit au capital. C'est pourquoi un certain nombre d'informations personnelles sont demandées lors de la conclusion d'un crédit.

Et la protection des données?

Les registres ZEK et IKO donnant des indications sur le débiteur, le genre, la date et le montant de la dette, ils s'engagent à respecter les exigences de la loi sur la protection des données (LPD) (voir encadré 1). Toutes les données enregistrées doivent être exactes, et les membres du fichier en sont responsables. Il est en outre formellement interdit d'utiliser ces données à des fins de marketing. De plus, la consultation des données n'est possible qu'au cas par cas.

Valérie Muster

PENDANT COMBIEN DE TEMPS LES DONNÉES PEUVENT-ELLES ÊTRE CONSERVÉES?

La loi ne précise pas la durée de conservation des données, la seule ligne directrice étant le principe de proportionnalité

	DÉLAI À COMPTER DE LA SURVENANCE DU FAIT	DÉLAI À COMPTER DU RETOUR À LA NORMALE
Demande de crédit en suspens	3 mois	
Contrat soldé avec perte, même partielle	5 ans	
Demande de crédit rejetée	2 ans	
Demande de carte rejetée	3 ans	6 mois
Carte bancaire bloquée	1 an	6 mois
Cartes bloquées	5 ans	2 ans
Mesures de recouvrement en cours ou acte de défaut de biens établi	10 ans	3 ans
Lieu de résidence inconnu du titulaire	10 ans	6 mois
Abus commis par le titulaire de la carte	10 ans	3 ans
Problèmes liés au contractant	5 ans	2 ans

Source: règlement du registre Zek

Comparateurs sur Internet
La LAMal pourrait empêcher les commissions

Dans un climat très passionné et malheureusement de plus en plus polarisé, le Parlement n'est pas parvenu à boucler la révision urgente de la LAMal lors de la session de printemps, comme initialement prévu. Une seule «petite» divergence a en effet pu être éliminée entre les deux Chambres. La portée symbolique de ce début de consensus est cependant forte: en se ralliant à la décision du Conseil national, le Conseil des Etats a en effet entériné l'interdiction pour les assureurs de verser des commissions (courtages) et de financer le démarchage téléphonique dans le domaine de l'assurance de base. Logiquement, il sera aussi exclu de contourner cette disposition par le versement de rétributions relatives à l'assurance de base en passant par d'autres domaines d'assurance… Une telle décision montre que la campagne de sensibilisation que la FRC et les milieux de la consommation ont lancée avec leurs comparateurs gratuits a touché jusqu'à nos parlementaires fédéraux! Avant cet automne, peu de personnes étaient en effet conscientes du coût global que les commissions de courtage payées par les assureurs aux comparateurs commerciaux font peser sur l'entier de la communauté des assurés. En revanche, il n'a pas été nécessaire de faire une campagne contre le démarchage téléphonique: il a été si intensif cet automne que les parlementaires ont dû aussi en être victimes... et vouloir y mettre un frein!

Mathieu Fleury

Téléphonie Abonnement moins cher sans nouveau téléphone

En matière de téléphonie mobile, il y a moyen d'allier économie et écologie. Encore faut-il connaître les astuces pratiquées par les opérateurs.

Sunrise fait la part belle à ceux qui veulent faire encore un bout de chemin avec leur «vieux» natel. En concluant un abonnement (sauf Sunrise Zero et Sunrise Mini Surf), le client a la possibilité de bénéficier d'une réduction de sa taxe mensuelle allant de 15 à 25 francs s'il ne veut pas changer de téléphone. Sunrise a été le premier opérateur à lancer cette option – suggérée par la FRC – en janvier 2009, et surtout à la communiquer clairement. Orange a aussi sa version écolo, quoique plus chiche. Les clients existants comme les nouveaux peuvent ainsi bénéficier de 10 francs de réduction sur la taxe mensuelle d'abonnement.

Yahia Loukkal

Le client qui veut continuer à utiliser son ancien téléphone avec un nouvel abonnement peut enfin bénéficier d'un rabais.

Logique, en fait! Le nouvel appareil est subventionné par le biais de votre abonnement de douze ou vingt-quatre mois. Une fois ce délai passé, il est considéré comme payé, et le client ne devrait payer que les communications. Nos opérateurs ne vont toutefois pas aussi loin, puisque l'effort en matière de consommation responsable est récompensé par un nouvel abonnement, certes moins cher, mais de douze ou vingt-quatre mois minimum.

Mauvais point pour l'opérateur historique, puisqu'il est le seul à manquer de transparence et à ne pas proposer de rabais systématique lors d'un prolongement ou de la conclusion d'un contrat sans achat d'un nouvel appareil. Swisscom privilégie des primes personnalisées sous forme d'appels ou de SMS gratuits, à l'examen de vos anciennes factures. Mais rien ne vous empêche de négocier un rabais sur votre facture mensuelle, il y a des chances que vous l'obteniez!

F. B./N. T.

Gina Sanders

Après la décision d'un tribunal vaudois, la FRC examine la possibilité de lutter contre la publicité pour le petit crédit au niveau fédéral.

Petit crédit Pas de censure pour la publicité

Suite à un recours de la Société générale d'affichage (SGA) au sujet de l'interdiction de la publicité pour le petit crédit, la justice vaudoise vient de rendre une décision dangereuse pour le consommateur. Bref rappel des faits: le 1er janvier 2006 est entrée en vigueur la nouvelle loi vaudoise sur l'exercice des activités économiques qui, à son article 80, prévoyait l'interdiction de la publicité pour le petit crédit à la consommation. Après quelques mois d'atermoiements, et forte d'un avis de droit transmis par la FRC, la Ville de Lausanne a prononcé une décision interdisant à la SGA d'afficher les publicités querellées. La SGA a recouru à la Cour de droit administratif et public du Tribunal cantonal, qui vient de rendre son arrêt en donnant raison à la recourante. Deux éléments principaux ont été retenus par les juges: d'une part, l'interdiction est contraire au droit fédéral, puisque la loi fédérale sur le crédit à la consommation règle exhaustivement la matière en ne laissant aucune compétence au droit cantonal.

D'autre part, le principe de la proportionnalité a été violé, car, selon le tribunal, des mesures moins incisives que l'interdiction pourraient être prises, par exemple en attirant l'attention du consommateur sur le surendettement et pas seulement sur le fait que l'octroi du crédit est interdit s'il occasionne le surendettement. Pour la FRC, ce jugement donne un mauvais signal alors qu'on assiste à une intensification de la chasse aux clients de crédits à bas prix. Elle va examiner les chances d'une action au niveau fédéral.

Florence Bettschart

Il est interdit d'interdire

Les Lausannois et les Lausannoises ne seront pas protégés contre les sirènes publicitaires qui chantent de manière particulièrement insistante les joies du petit crédit. Ainsi en a décidé la Cour de droit administratif et public du Tribunal cantonal vaudois, mettant provisoirement un terme brutal à une mesure courageuse décidée par la Ville de Lausanne (ci-contre). Il n'est pas nécessaire de revenir ici sur les arguments de technique juridique employés par le tribunal, si ce n'est pour dire que, si l'interdiction de la publicité pour le petit crédit doit se faire au niveau fédéral, alors c'est à ce niveau-là que la FRC portera son combat. On peut en revanche dénoncer l'angélisme des juges vaudois, qui utilisent le principe de proportionnalité pour affirmer que des mesures moins incisives permettraient d'atteindre le but visé. Expérience faite, ce ne sont pas des messages comme «contracter un petit crédit peut nuire à votre budget et à celui de votre entourage» qui feront bouger les choses...

Le plus triste est que le tribunal n'a pas reconnu une logique préférant prévenir le risque de surendettement plutôt que soigner les dégâts sociaux que celui-ci provoque. Face à une publicité débridée, il sera désormais plus difficile d'aider les consommateurs, en particulier les plus jeunes, à ne pas entrer dans le monde «magique» du petit crédit, dans lequel il est possible de vivre durablement au-dessus de ses moyens et de satisfaire immédiatement et sans conséquence le moindre de ses désirs. La tâche de la FRC, qui veut inciter la population à mener une réflexion sur son rapport à la consommation, s'annonce particulièrement ardue à l'heure où la banque Migros placarde ses taux bas, ce qui va encore accélérer la pseudo-«démocratisation» du petit crédit.

Mathieu Fleury
secrétaire général

Procédures unifiées Entrée en vigueur en janvier 2011

Le Conseil fédéral a fixé l'entrée en vigueur du Code de procédure pénale et du Code de procédure civile au 1er janvier 2011. Mini-révolution dans le domaine juridique, puisque, jusqu'à maintenant, les 26 cantons avaient chacun leur propre procédure, ce qui ne facilitait pas l'accès à la justice pour le citoyen. Les cantons restent néanmoins maîtres de leur organisation judiciaire, c'est-à-dire de celle de leurs tribunaux. **F. B.**

Léger coup de frein sur la publicité

La révision partielle de l'ordonnance sur la radio et la télévision (ORTV) visait notamment à assouplir les règles en matière de publicité à la télévision afin de s'adapter aux règles internationales. Ce saucissonnage des programmes n'enthousiasme guère la FRC, qui ne voulait pas d'une augmentation des passages publicitaires. C'est pourtant chose faite depuis le 1er avril dernier.

En effet, les diffuseurs disposant d'une concession pourront, par exemple, interrompre les films conçus pour la télévision et les émissions d'information par de la publicité toutes les trente minutes, et ce quelle que soit la durée de l'émission (quarante-cinq minutes au minimum auparavant). Seule divergence par rapport aux règles européennes, aucune publicité ne peut désormais être diffusée durant les émissions destinées aux enfants. La FRC salue ce progrès, même si elle s'était prononcée en faveur de mesures plus strictes sur les publicités pour les aliments à haute teneur en sucre, en sel ou en graisse.

La SSR reste pour l'instant soumise à des règles plus strictes, en vertu de sa qualité de service public. Le Conseil fédéral a entendu notre argument sur la nécessité de lier la question de la publicité à celle de la redevance. Au prochain examen du montant de cette dernière, la question de l'assouplissement de la publicité pour la télévision de service public sera bel et bien remise sur la table.

Les chaînes étrangères diffusées en Suisse, comme M6 ou France 2, restent soumises à leurs propres règles nationales. **N. T.**

Enquêtes fédérales Fin probable de l'obligation de répondre

Actuellement, il est obligatoire de répondre aux enquêtes de l'Office fédéral de la statistique. Si on refuse de le faire, on risque une amende salée. Une initiative parlementaire déposée par l'UDC vise à rendre facultatif le caractère de ces enquêtes. Seules les réponses au recensement fédéral resteraient obligatoires. La Commission des institutions politiques du Conseil des Etats, suivant ainsi son homologue de la Chambre basse, a donné son feu vert à cette initiative. Elle a en effet considéré que, bien que l'enquête sur la population active constitue un outil indispensable au bon fonctionnement de l'Etat, une politique à l'écoute des citoyens se doit de respecter la sphère privée, comme le garantit la Constitution. Répondre dans ce cadre à des questions, dont certaines peuvent être qualifiées d'indiscrètes, doit rester un choix. **F. B.**

COMPOSITION Migros et Coop dupent les Romands

Je tiens à vous faire part du manque de respect à l'égard des consommateurs romands en matière de mention des ingrédients sur certains produits de Migros ou de Coop.
En effet, les mentions sur les ingrédients des produits Migros (Farmer) et ceux de Coop: jus de fruits (Innocent), yaourt (Activa), yaourt au muesli et à la confiture de fruits (Idée Betty Bossi: It's tasty (où les seuls mots en français sont muesli et confiture à la framboise par exemple) sont écrits en allemand, ce qui a pour effet de duper le consommateur romand. Je me suis plaint à Coop, sans aucun résultat. (…) **Fabrice**

OGM Agissez ensemble!

Je suggère à la FRC d'agir contre la décision d'autorisation de culture en UE, d'entente avec les autres associations européennes des consommateurs. Soyons actifs! L'union des consommateurs constitue le moyen de pression le plus efficace face aux intérêts de l'industrie agrochimique.

Frédéric Chiffelle

DROIT DES CONSOMMATEURS
Faites-en plus!

J'ai décidé de ne plus renouveler mon abonnement, et donc mon soutien à la FRC. Faire de l'information, c'est bien, mais aujourd'hui cela ne suffit plus. La grande distribution est de plus en plus agressive, et, pour remettre l'église au milieu du village, il faut faire plus que seulement informer les consommateurs. (…) **Jules Maurice Monnet**

ASSURANCES MALADIE
C'est l'enfer

J'ai 32 ans, je suis marié, et mon épouse est enceinte. Nous avons nos complémentaires à la CSS et la LAMal chez Arcosana. C'est l'enfer lors des paiements (…). Nous passons presque chaque semaine à téléphoner pour nous faire rembourser des soins ou des consultations. J'en ai vraiment marre de devoir passer autant de temps à contrôler et à réclamer. (…) **Christophe**

EMBALLAGES
On vous voit venir

J'ai acheté récemment un emballage de sachets cuisson Tangan No 34 à la Migros. La forme et la couleur de l'emballage ont changé, et j'ai été surprise par le poids du paquet, qui me semblait plus léger que dans mon souvenir. Rentrée chez moi, j'ai comparé l'ancien paquet qui me restait et le nouveau. L'ancien paquet contenait 15 sacs de 35 x 40 cm pour le prix de 3 fr. 30. Le nouveau ne contient que 8 sachets, de dimensions identiques, mais pour le prix de 2 fr. 80. Le sachet coûte donc 35 ct. actuellement contre 22 ct. auparavant. Je me demande ce qui justifie 13 ct. d'augmentation, d'autant plus que la mention «congélateur jusqu'à -38 °C» ne figure plus sur le nouvel empaquetage!... Cela me laisse songeuse quand je pense que, bientôt, les prix ne figureront plus sur les emballages. **Nicole Andrey**

ASPERGES DU PÉROU
Inca d'école

Je suis effaré de la contradiction entre le discours hyperécologique que tient Migros et les produits qu'il commercialise. Exemple hier, mercredi 3 mars: à l'entrée de la Migros Champel à Genève, sitôt passées la barrière et la pile de paniers, une énorme pyramide s'impose au regard de chaque client entrant. Et que propose cette pile? De la viande séchée, bien helvétique, pour accompagner un monceau d'asperges du... Pérou! **Pascal Boegli**

ENQUÊTE VOYAGE
Quelques précisions

Le soussigné a pris connaissance avec beaucoup d'intérêt de l'article susmentionné. Je tiens à vous remercier de la façon dont l'article est présenté, sans émotion et avec une structure très claire. Bravo! J'ai également apprécié vos remarques relatives à l'accueil et au service reçus au sein des agences TUI, et qui vont me permettre d'augmenter la qualité de service de mes collaborateurs. Cependant, permettez-moi, en ma qualité de responsable régional de TUI pour la Suisse romande, ces quelques remarques:
- Dans le calcul du prix de vol EasyJet, il n'est jamais fait mention que le bagage en soute est payant, alors que sur BA et Swiss, les bagages jusqu'à concurrence de 20 kg (1 bagage par personne) en soute sont compris.
- Il n'y a aucune mention quant aux aéroports d'arrivée d'EasyJet (Luton, Standsted ou Gatwick), sachant que pour Swiss et British Airways ce sont les aéroports de Heathrow et de London City qui sont desservis. Les frais de transferts aéroport-centre et ville-aéroport sont, dans les forfaits qui ont été proposés par mes deux agences, compris dans l'arrangement (métro), alors que, en fonction de l'aéroport d'arrrivée avec EasyJet, le prix du transfert par personne se monte à GBP, 14 fr. 50/24 fr. (aller-retour) pour Luton et GBP 25 fr. 90/41 fr. (aller-retour) pour Standsted et 20 fr. (aller-retour) pour Gatwick.
Le dernier point qui m'apparaît également important est de relever que si, pour une raison ou une autre (technique-grève), seules les compagnies aériennes comme Swiss et British s'assurent du suivi de leurs clients, pour les acheminer au plus vite à leur destination finale et leur assurer, si nécessaire, une nuitée en hôtel, ce aux frais de la compagnie, ce qui n'est pas le cas d'Easyjet. **Jean-Marcel Perotti**

PRIX Coûte que coûte

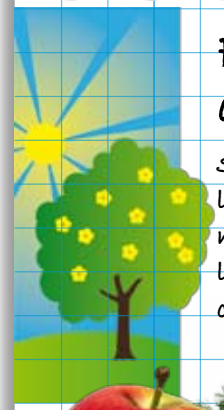
Je n'ai pu m'empêcher de me poser de sérieuses questions sur notre consommation et ses exagérations. Je viens d'acheter un clavier informatique avec fonction Internet pour 12 fr. 90. Le même jour j'ai acheté un petit disque (10 cm de diamètre) de remplacement pour mettre sur le couvercle de ma cocotte-minute Kuhn-Rikon. Prix: 9 fr. 90... Il y a de quoi se poser des questions... Cherchez l'erreur... **Madeleine**

Conso, bio, zéro

Les consommateurs inquiets de leur excès de poids ou soucieux d'acheter des produits à la fois sains et respectueux de l'environnement n'ont plus de souci à se faire: les grandes marques et la grande distribution n'ont de cesse de penser à eux! Il faut dire que lesdits consommateurs représentent un marché colossal, conditionnés, voire endoctrinés, par l'hygiénisme ambiant, sorte de pensée unique du «vivre en forme et en harmonie avec la nature». Un message variant dans ses formes et martelé dans les médias par les stakhanovistes communicateurs de la «verte consommation», cela avec plus d'assiduité que les slogans du parti sur les ondes de la radio officielle en Corée du Nord. Et pour commencer par les produits bio, ce label qui permet de vendre plus cher un produit sous prétexte qu'il est «naturel» pousse à nous interroger sur ce que veut dire «naturel». Car de deux choses l'une: soit c'est vraiment le cas, et cela signifie donc que tout le reste n'est que «merde chimique cancérigène» (au point qu'on se demande, le cas échéant, comment ils osent encore le vendre), ou alors ce label bio n'est qu'une vaste escroquerie, daube pour cochons de payants bien-pensants, poudre aux yeux pour consommateurs bobos écolos. A vous de choisir!

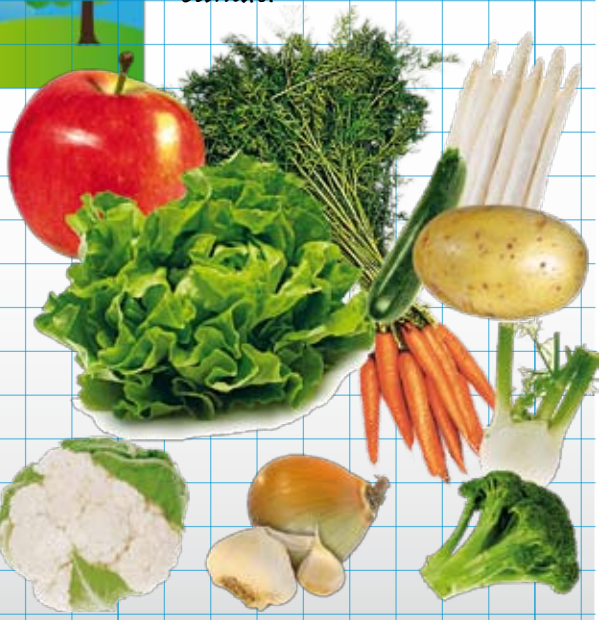
A présent, et pour ce qui est des aliments et boissons censés ne pas vous faire prendre du poids, le cas des sodas est sans doute le plus troublant. Passées d'abord de «normales» à «light», les boissons gazeuses en sont à présent à vendre du «zéro». Autrement dit, zéro sucre. Le gros que je suis applaudit mais pose néanmoins une question: par quel miracle ces boissons «zéro» paraissent-elles aussi sucrées que les boissons normales? Faut-il y voir l'intervention du Saint-Esprit Novartis? Je n'en suis pas sûr, mais il y a anguille sous Roche...

A quand l'apparition du Coca bio zéro?



Fruits et légumes de saison

Selon les conditions météorologiques, la récolte peut commencer avec du retard ou de l'avance. Soyez attentif au climat!



Fruits: pomme
Légumes: asperge verte et blanche, betterave, brocoli, carotte, céleri branche, chicorée (frisée, rouge, scarole), chou blanc, chou chinois, chou-fleur, chou-pomme (colrave), concombre, côte- de-bette, courgette, dent-de-lion, endive, épinard, fenouil, salade, navet de printemps, pak-choi, poireau, pois mange-tout, pomme de terre nouvelle, rampon, radis, rhubarbe, romanesco, scorsonère, tomate (en serre)... sans oublier le persil, la ciboulette, l'oignon en botte et l'ail.

Patience, les premières fraises devraient arriver en juin.

ADRESSES DES SECTIONS CANTONALES

FRIBOURG
Rue de l'Hôpital 2, CP 553, 1701 Fribourg
Ouvert: ma et ve de 9 h à 11 h
Tél.: 026 322 28 07
fribourg@frc.ch
Consultation budget sur rendez-vous
Tél. 026 322 28 40 –
Présidente: Dana Raemy

GENÈVE
Place de la Synagogue 2, CP 5451, 1211 Genève 11
Nouvel horaire à partir du lundi 12 avril: lundi de 13 h 30 à 16 h 30 et jeudi de 9 h à 12 h.Tél./fax: 022 781 25 79
Présidente: Renée Roulet

JURA
R. des Granges 12, 2800 Delémont
Ouvert: ma de 14 h à 17 h
Tél./fax: 032 422 20 20
delemont@frc.ch –
Présidente: Josiane Daepp, j.daepp@frc.ch

NEUCHÂTEL
Rue Louis-Favre 1, 2000 Neuchâtel
Ouvert: ma de 14 h à 17 h
Tél.: 032 724 40 55/Fax: 032 724 28 80, neuchatel@frc.ch
Présidente: Nicole Humbert-Droz nicole.humbertdroz @gmail.ch

VALAIS
Rue des Châteaux 2, CP 2195, 1950 Sion 2
Ouvert: ma de 9 h à 11 h et je de 14 h à 17 h
Tél./fax: 027 323 21 25 – sion@frc.ch
Coprésidents: Claire-Lise Garcia, cl.garcia@bluewin.ch; Albert Roten, a.roten@frc.ch

VAUD
Les fonctions du bureau conseil de la FRC Vaud sont assurées par la Permanence Conseil. Voir ci-dessous.
Président: Theo Bondolfi, vaud@frc.ch

Assemblée des délégués de la FRC: 12 juin 2010 à Martigny.

Jura Assemblée générale de la FRC-Section Jura: mercredi 5 mai à 19h15 au Café de la Poste à Glovelier. 19 h 15 partie statutaire; 20 h 15 conférence publique et gratuite: «Parmi les énergies renouvelables - énergie éolienne: dans quelle direction souffle le vent?», avec Walter Schmid, consultant de Sol-E Suisse, Francis Jeannottat, délégué à l'Energie du canton du Jura, et Jean-Marc Revaz, président de la Commission environnement-énergie de la FRC. Cours «**Bien manger à petit prix, ça s'apprend»**, lundi 20 septembre à 19 h 30 au Centre Rencontres, rte de Soulce 36, Courfaivre. Inscriptions au 032 422 20 20 ou par delemont@frc.ch

Valais La section recherche des personnes bénévoles, motivées et prêtes à s'investir dans des activités liées à la défense des consommateurs, pour:
- représenter la FRC à la Commission agriculture & alimentation,
- seconder l'organisatrice et animatrice des cours «Bien manger à petit prix» à donner en 2010.

Genève Mardi 4 mai, au local de la FRC: à 17 h 30, assemblée générale de la section, à 18 h 30 «Votre santé sur une carte à puce? Entre mythe et réalité». Conférence publique donnée par Me Emmanuel Ducrest, président de la fondation IRIS.

Neuchâtel Jeudi 27 mai à 19 h: assemblée générale de la section dont la partie statutaire sera suivie d'une conférence de M. Jacques Rossat, ancien directeur général d'ENSA, «Tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur l'électricité sans jamais oser le demander», à l'Hôtel des Associations, rue Louis-Favre 1, à Neuchâtel.
Mercredi 23 juin, à 14 h: visite d'un jardin cultivé de façon biodynamique à Fontaine-André. Consultation budget, s'annoncer à henriette.induni@net2000.ch

Fribourg Assemblée générale de la section, 20 mai, à 19 h, au Restaurant de l'Aigle-Noir, rue des Alpes 10, à Fribourg. Suivie d'une conférence, à 20 h, «Consommation durable... consommation responsable!».

VAUD La section vaudoise continue à proposer des conseils en budget (10 fr. grâce au soutien du canton de Vaud). Et si, vous aussi, vous souhaitez vous engager activement pour la section, n'hésitez pas à jeter un coup d'œil sur la page Internet vaudoise.

Cours «Bien manger à petit prix»

MOUTIER, mardi 11 mai, à 19 h 30, Ecole ménagère, rue du Clos 9, 1er étage, inscription: 032 493 63 09, daniellesart@gmail.com

BULLE, jeudi 10 juin, à 19 h 30, Café du Cheval-Blanc, inscription: 026 322 28 07, fribourg@frc.ch

Permanence Conseil

La Permanence sera fermée le jeudi 13 et le vendredi 14 mai.

Rue de Genève 17, 1002 Lausanne
Tél. 0848 575 105 (tarif normal) pour les membres.
Tél. 0900 575 105 (2 fr. 85/min) pour les non-membres.
Fax 021 331 00 91

Ouvert les matins de 9 h à 13 h, sauf je de 13 h à 17 h.
Les membres voudront bien indiquer leur numéro d'adhérent au début de chaque appel.
Consultations textile sur rendez-vous: membre FRC gratuit, non-membre 35 fr.
Consultations budget sur rendez-vous: Membre FRC 50 fr. non-membre 80 fr. (Vaud 10 fr. avec le soutien de l'Etat.)

Premier conseil juridique: Membre FRC gratuit, non-membre 50 fr.

Attention: Les e-mails ne font pas l'objet d'une réponse individuelle.

www.frc.ch Inscription plus simple

FRC
Accès au site complet
Identification
Adresse e-mail :
Mot de passe :
S'identifier
Première visite
Adresse e-mail :
Mot de passe désiré :
Mot de passe désiré (vérification) :
Pour nous permettre de vérifier votre qualité de membre, merci de reproduire les informations suivantes :
N° de membre :
Nom de famille :
Numéro postal :
Ces 3 informations se trouvent au dos des FRC Magazine. Votre N° de membre est composé de 2 à 7 chiffres - Indiquez seulement la première série de chiffres.
JAB 1002 LAUSANNE
S'enregistrer
Devenir membre
Rejoignez la FRC, aidez-nous à défendre les consommateurs romands.
S'inscrire

Demandez votre mot de passe pour l'accès au journal complet et à ses archives ainsi qu'à tous les services de la FRC!
Les formulaires d'accès à l'ensemble du site ont été légèrement modifiés pour que vous puissiez y accéder plus simplement à l'aide du mot de passe que vous avez choisi et de votre adresse e-mail. Lorsque vous venez sur le site pour la première fois, vous devez utiliser votre nom, votre numéro postal ainsi que votre numéro de membre, tels qu'ils figurent sur l'étiquette d'adressage de La Poste «en bas à gauche de cette page».

JAB
CH-1002 Lausanne
PP/Journal

Interactif

Les trucs des supermarchés pour vous faire acheter plus

www.frc.ch/supermarche

Rien n'est laissé au hasard dans un supermarché. Musique d'ambiance, odeurs alléchantes, lumières filtrées… Les grandes surfaces utilisent bien des astuces pour nous faire acheter plus que nécessaire – et dans la bonne humeur, pour nous faire revenir. Pour booster les ventes, les spécialistes du marketing observent, analysent et évaluent régulièrement le comportement des consommateurs afin d'améliorer les stratégies de vente. Le produit que vous avez l'habitude d'acheter a changé d'emballage ou de rayon? Officiellement, cela est censé améliorer le confort des clients ou rajeunir le design de l'emballage, mais, en réalité, rien de tel pour vous faire tomber dans de nouveaux traquenards. Soyez une consommatrice, un consommateur attentif, votre porte-monnaie s'en portera d'autant mieux.

Couverture: Conception et réalisation ADN Graphik